



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión por procesos y la simplificación administrativa en un
organismo público en Cajamarca, 2023

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

AUTOR:

Rivas Quinde, Darmis Octavio (orcid.org/0009-0000-4520-139X)

ASESORES:

Dr. Ayala Asencio, Carlos Enrique (orcid.org/0000-0003-4764-4359)

Dr. Castilla Barraza, Jaime Gabriel (orcid.org/0000-0001-8234-9449)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2024

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a mis seres queridos y familiares, quienes, sin importar los obstáculos y distancias, saben que mi alma se fortalece en ellos.

AGRADECIMIENTO

A nuestro creador, porque somos algo de su magnífica existencia, una mínima parte del entendimiento y conciencia del universo y a todas las personas que aprecio y han sido o son parte de mi camino, acrecentando en mi ser el ánimo de seguir alcanzando logros profesionales.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AYALA ASENCIO CARLOS ENRIQUE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023", cuyo autor es RIVAS QUINDE DARMIS OCTAVIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AYALA ASENCIO CARLOS ENRIQUE DNI: 07179981 ORCID: 0000-0003-4764-4359	Firmado electrónicamente por: CAYALAA el 08-01- 2024 14:13:53

Código documento Trilce: TRI - 0722263





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, RIVAS QUINDE DARMIS OCTAVIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
DARMIS OCTAVIO RIVAS QUINDE DNI: 45108313 ORCID: 0009-0000-4520-139X	Firmado electrónicamente por: DRIVASQ821 el 05-01- 2024 18:35:01

Código documento Trilce: TRI - 0722264



ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURA	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra y muestreo	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	39
ANEXOS	46

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Prueba de normalidad	25
Tabla 2 Correlación entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa	26
Tabla 3 Correlación entre la identificación de procesos y la simplificación por procesos	27
Tabla 4 Correlación entre la verificación de procesos y la simplificación administrativa	28
Tabla 5 Correlación entre la mejora de procesos y la simplificación administrativa	29
Tabla 6 Operacionalización de la variable Gestión por procesos	47
Tabla 7 Operacionalización de la variable Simplificación administrativa	48

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Nivel de percepción de la gestión por procesos y sus dimensiones	23
Figura 2 Nivel de percepción de la simplificación administrativa y sus dimensiones	24

RESUMEN

La presente tesis se enmarcó en la línea de investigación reforma y modernización del estado. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023. La investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo formada por los trabajadores de la entidad. La muestra estuvo integrada por 134 trabajadores. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable gestión por procesos estuvo conformado por 20 ítems y el cuestionario para medir la variable simplificación administrativa por 20 ítems. Se utilizó el software estadístico *SPSS* versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable gestión por procesos se relaciona directa y significativamente con la variable simplificación administrativa con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0,972 con un p valor calculado de 0.000 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada concluyendo que la relación entre las variables es positiva muy alta.

Palabras clave. Gestión por procesos, simplificación administrativa, servicios.

ABSTRACT

This thesis was framed in the line of research reform and modernization of the state. The objective of the research was to determine the relationship between process management and administrative simplification in a public body in Cajamarca, 2023. The research was of a basic type, with a non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population was made up of the entity's workers. The sample consisted of 134 workers. The technique used to collect information was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the process management variable consisted of 20 items and the questionnaire to measure the administrative simplification variable was made up of 20 items. SPSS version 25 statistical software was used to process the data. The results of the research determined that the process management variable is directly and significantly related to the administrative simplification variable with a Rho Spearman correlation coefficient of 0,972 with a calculated p_valor of 0.000, which allowed the verification of the hypothesis proposed, concluding that the relationship between the variables is very positive.

Keywords. Process management, administrative simplification, services.

I. INTRODUCCIÓN

Efectuando una visión internacional, ante el clima económico globalmente competitivo y en constante cambio, los gobiernos y las instituciones públicas de todo el mundo están explorando diferentes opciones para optimizar sus operaciones, mejorar la satisfacción de los ciudadanos mediante la promoción del bienestar y aumentar la eficiencia, la transparencia y la inclusión, todas las cuales son características distintivas de la modernización del estado (Novakles, et al., 2022).

En instituciones públicas de Europa, el proceso de modernización incluye una serie de objetivos como mejorar los servicios públicos, maximizar la utilización de recursos dentro de los límites legales, racionalizar los procesos y regulaciones administrativos, garantizar la igualdad de acceso a los servicios, descentralizar y aplanar la estructura organizativa, promover la participación ciudadana y garantizar la sostenibilidad ambiental y financiera. A pesar de los importantes avances en numerosos ámbitos, todavía hay muchos aspectos que quedan sólo en el papel (Sáenz et al., 2019).

En el contexto de Latinoamérica, Castillo (2020) afirmó en su artículo, que la simplificación de trámites es muy recomendable dentro de la administración pública. Esto no sólo beneficia a la población en general, sino que también asegura la efectividad de las labores ejecutadas. Es relevante señalar que este mecanismo también puede ser aplicado por entidades privadas, tal como lo ha podido notar, Campo et al. (2020), al destacar que muchas empresas enfrentan dificultades para implementar estrategias productivas para optimizar las ventajas competitivas y las actividades que permiten adaptar a la misma frente a la demanda de los clientes.

Asimismo, Araya (2022) ha enfatizado que los problemas del Ministerio Público no se limitan a la demora del titular de la acción penal, sino que también existe burocracia, capacitación inadecuada, procedimientos complejos, trabajo en equipo ineficaz, empleo inadecuado de la tecnología y mala gestión de procesos que contribuyen a este desafío. Los países Uruguay, Argentina, Chile, Brasil y Costa Rica se encuentran entre los 15 países que han superado el promedio mundial en términos de índice de desarrollo, lo que los sitúa como países líderes. Sin embargo, ciertos países todavía están por debajo de este estándar y han tenido un

desempeño inferior, Bahamas, Cuba, Granada, Guyana, Santa Lucía y Trinidad y Tobago se encuentran actualmente elaborando sus planes de avance y no han logrado avances significativos en esta área (CEPAL, 2018).

En el contexto nacional, parece que las instituciones estatales carecen de conocimiento y comprensión sobre la gestión sistemática de la documentación en cual hace que la simplificación administrativa sea ineficiente (Niraula (2019), la gestión documental debe ser una técnica precisa que considere diversos factores asociados con una entidad, como la determinación de políticas y objetivos y los procedimientos necesarios para alcanzarlos (Sánchez et al., 2020). La administración pública depende sobremanera de una gestión eficaz de procesos para organizar y racionalizar diversas actividades dentro de una entidad (Mendling et al., 2018). La principal ventaja de implementar este tipo de herramientas radica en la capacidad de crear incentivos dentro del sector público, que pueden alentar e impulsar la mejora de las entidades públicas, además, permite a las personas evaluar objetivamente las acciones de dichas entidades, aumentando así su valor percibido (Secretaría de gestión pública [SGP], 2018).

A nivel local, se evidencia que un organismo público en la Ciudad de Cajamarca, tiene un enfoque vertical en sus procesos en las distintas subgerencias, ello debido sobre todo a que la estructura de la entidad se encuentra jerárquicamente organizada y funciona bajo esa perspectiva en el desarrollo de los procesos que administra. Cada área se centra únicamente en sus propios procesos, sin considerar las interacciones entre las diferentes áreas de la entidad. Este enfoque dificulta el logro de los objetivos institucionales, ya que crea un sistema burocrático que sólo se centra en las partes del todo, más que en la relación entre ellas. Esto se traduce en un aumento de tareas, excesivo tiempo de atención y compromiso de los servidores con los procesos de la entidad, dificultando en última instancia la generación de valor para la ciudadanía y los usuarios de los servicios de la entidad. Además, la entidad no logra identificar qué procesos tienen un mayor impacto en el logro de las metas institucionales, lo que genera que los archivos tarden más de lo esperado en ingresar a la entidad debido a que los servidores no administran su tiempo de manera efectiva y estandarizada. Esto provoca insatisfacción y frustración entre los usuarios y el público en general.

En ese sentido se plantea la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023? Los problemas específicos planteados son: (i) ¿Cuál es la relación entre identificación de procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023?; (ii) ¿Cuál es la relación entre la verificación de procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023?; y, (iii) ¿Cuál es la relación entre la mejora de procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023?

La investigación se justificó de la siguiente manera, se tomó en cuenta la justificación teórica, el cual se establecerá a través de la búsqueda de fuentes bibliográficas relevantes que brinden un marco de enfoques teóricos y teorías sobre el tema de investigación, contribuyendo al avance del conocimiento (Bedoya, 2020), es decir, se delimitará el concepto, la relevancia y los límites tanto de la variable de gestión de procesos, como la de simplificación administrativa, cuya importancia radica en que ambos enfoques de la administración pública, constituyen uno de los pilares de la política de modernización de la gestión pública en nuestro país (punto 3.2 del D.S N° 004-2013-PCM). En términos de justificación práctica, el estudio resaltó la ausencia de una gestión eficiente a través de procedimientos administrativos y la necesidad de simplificación en las entidades públicas (Deroncele et al., 2021), dado que es la mejor forma de obtener una gestión pública moderna, por lo cual se ha requerido el análisis de la interacción existente entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa. De igual forma es ineludible realizar una justificación metodológica, que es lo que condujo al desarrollo de nuevos indicadores de medición y a la mejora de los instrumentos de evaluación, mejorando en definitiva la fiabilidad del estudio (Azuelo, 2019).

El objetivo general que se procura alcanzar es: Determinar la relación entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023. Respecto a las dimensiones de la variable se plantearon los siguientes objetivos específicos: (i) Determinar la relación entre identificación de procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023; (ii) Determinar la relación entre la verificación de procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023; y, (iii) Determinar la

relación entre la mejora de procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023.

La hipótesis general que se pretende comprobar es: Existe relación entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023. En cuanto a las dimensiones de la variable se formularon las siguientes hipótesis específicas: (i) Existe relación entre identificación de procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023; (ii) Existe relación entre la verificación de procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023; y (iii) Existe relación entre la mejora de procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a los antecedentes internacionales se tomó en consideración el trabajo realizado en Egipto, por Mostafa (2020), el cual tuvo como propósito la iniciativa de explicar los beneficios que los gobiernos podrían obtener al implementar una Estrategia de Simplificación Administrativa (EAS) para aliviar los obstáculos administrativos, el artículo es de enfoque analítico, descriptivo, la muestra de estudio fueron los artículos sobre simplificación administrativa, Después de un análisis cuidadoso, se ha determinado que la simplificación administrativa, que abarca un amplio espectro de medidas, tiene el potencial de reducir la corrupción y los obstáculos burocráticos, al mismo tiempo que mejora el bienestar social y eleva el nivel de vida de todas las partes involucradas. Además, ayuda a las instituciones gubernamentales a lograr los resultados políticos y estratégicos previstos. Investigaciones adicionales indican que el gobierno electrónico es un componente crucial para reforzar los índices de satisfacción y la eficacia de los servicios públicos tanto para los inversionistas como para los ciudadanos.

Así también, en España, Bueno (2019) tuvo la finalidad de examinar el fenómeno de la simplificación administrativa, aplicó el diseño descriptivo, y su muestra fueron normativas. Con referencia a los hallazgos fue evidente que la aplicación de la simplificación administrativa resulta en beneficios que mejoran directamente el bienestar de una organización. La recomendación para las entidades que enfrentan problemas de productividad es implementar mayores criterios de simplificación administrativa. Se concluye que dicha simplificación implica eliminar obstáculos administrativos para cumplir con las obligaciones tomando en consideración objetivamente las necesidades colectivas.

Según la investigación realizada en Colombia, por Moreno y Gallo (2019) cuyo propósito fue analizar el impacto de la normativa sobre simplificación administrativa, la muestra fueron los artículos científicos sobre simplificación, asimismo destacaron que los avances en la administración de la regulación pública sirven como una herramienta para que las autoridades racionalicen la estructura institucional. Esto se logra implementando rectitud, competencia y ciclos administrativos adecuados. La adhesión a estos principios conduce a la

observación del impacto de decisiones específicas y, en consecuencia, a resultados significativos en la gestión del ciclo público.

Por su parte, en Ecuador, Torres et al. (2019) buscaron investigar si la gestión de procesos podría ser un mecanismo de control viable para las empresas. Para lograrlo, emplearon un enfoque descriptivo y analizaron datos de una muestra de cuarenta y cuatro ejecutivos de seis empresas diferentes. A través de su investigación, pudieron determinar la proporción de empresas que utilizan la gestión de procesos e identificar los criterios que utilizan los ejecutivos para evaluar los beneficios, los objetivos y la eficacia general del modelo en el control y la gestión de la empresa. Las conclusiones del estudio mostraron que el 89% de los ejecutivos encuestados consideró este modelo como un sistema de control eficiente para las empresas en base a sus experiencias. Esto sugiere que, al utilizar la gestión de procesos, las empresas pueden optimizar la asignación y utilización de sus recursos, lo que resulta en una reducción de desperdicios, mejores operaciones, mayor productividad y competitividad, mejor calidad, mejor posicionamiento en el mercado y, en última instancia, mayor rentabilidad e ingresos.

La investigación de Salimbeni (2019) en Argentina tuvo como objetivo discernir las discrepancias en la gestión de procesos entre entidades públicas y privadas. El estudio empleó un enfoque de métodos mixtos con un tamaño de muestra de 50 participantes de ambos sectores. La fase inicial del estudio expuso diferencias notables en las prioridades, con consideraciones políticas por encima del interés público y una conciencia inadecuada sobre la optimización de recursos y la capacitación del personal. Además, la investigación identificó una estructura organizacional difícil de manejar y redundante. El estudio enfatizó la importancia de un fuerte apoyo, una capacitación adecuada y la presencia de personal experimentado dentro de la administración gubernamental para una implementación exitosa.

En cuanto a los antecedentes nacionales, en San Martín, la investigación de Ratzemberg (2021) tuvo como finalidad determinar las características distintivas de la gestión de procesos y la presupuestación basada en resultados. Esto con el fin de establecer una propuesta de mejora que sea confiable y efectiva. La metodología de investigación utilizada fue proposicional y el tamaño de la muestra

estuvo compuesto por 33 funcionarios. Los resultados del estudio mostraron una coherencia entre las variables, en consecuencia, se concluyó que la metodología propuesta fue exitosa, lo cual se logró mediante el diseño de variables pertinentes y la implementación de programas presupuestarios. Además, el éxito se debió a un proceso continuo de seguimiento de acciones, evaluaciones e incentivos para la gestión y mejora de procesos en todos los niveles.

En Lima, Flores y Núñez (2021) en su estudio buscaron dar cuenta de lo que implica la experiencia de gestión por procesos en el contexto de la Modernización de la Gestión Pública. Este estudio fue cuantitativo, descriptivo. Los participantes del estudio fueron expertos y especialistas que laboraban en entidades públicas. Los hallazgos de este estudio demostraron que, si bien adoptar el modelo de gestión de procesos es una tarea difícil, demuestra ser un enfoque eficaz. Pese a esto, los investigadores también observaron que las entidades públicas no han podido cumplir a cabalidad con la normativa vigente en cuanto a la implementación y gestión del proceso. Como resultado, señalaron que las entidades públicas trabajen gradualmente para comprender y perfeccionar la aplicación de la gestión de procesos.

Por su parte, en Abancay, Pérez (2021) buscó en su investigación establecer una correlación entre la simplificación de los procesos administrativos y la gestión documental. El trabajo se ejecutó mediante un enfoque descriptivo-explicativo. La muestra de la investigación quedó compuesta por 102 empleados. La relación fue estadísticamente significativa entre las variables, como lo respalda el valor de Chi cuadrado de 47,811. Otro hallazgo fue que el gobierno electrónico experimentó una transformación del 44,6% en simplificación administrativa. El estudio concluye que la implementación de la simplificación administrativa puede agilizar eficazmente los procesos administrativos y mejorar la gestión documental, con un enfoque en brindar un servicio excepcional a los ciudadanos.

Asimismo, en Lambayeque, el estudio de Sánchez (2021) tuvo como propósito explorar la conexión entre la gestión de procesos y la gestión administrativa. La investigación se realizó utilizando un diseño básico no experimental, nivel correlacional y enfoque cuantitativo. Los hallazgos indicaron que, si bien la gestión de procesos en el municipio fue adecuada, la gestión

administrativa exhibió un desempeño deficiente. Para afrontar este desafío, se introdujo el ciclo de Deming como medio para mejorar la gestión administrativa. El estudio concluyó que mejorar los procesos institucionales resultaría en una entrega más rápida de los requisitos de los usuarios en el municipio. Es estudio proporciona un plan de trabajo detallado que asigna roles específicos a cada servidor, lo que en última instancia ayuda a completar las tareas de manera oportuna.

En Lima, Silva y Delgado (2020) en su investigación tuvieron como objetivo investigar las características de la gestión de la simplificación administrativa en una entidad. Su estudio fue descriptivo y se basó en una muestra de artículos científicos. Además, dedujeron que la simplificación administrativa debe integrarse con avances tecnológicos y procedimientos simplificados con el objetivo de reducir tiempo y costos, y fomentar el progreso dentro de la organización. Está claro que la ejecución exitosa de la simplificación administrativa es un elemento fundamental para mejorar la productividad de los servicios públicos.

De igual manera en Lima, Rucoba (2020) efectuó un estudio con el objetivo de examinar la relación entre el gobierno electrónico y la simplificación administrativa. Para lograr este objetivo se empleó un diseño de investigación correlacional con enfoque descriptivo. Se utilizó un formato de censo para recopilar datos de una muestra de 35 empleados. Los resultados revelaron que el 37,4% de los participantes percibió que el nivel de e-gobierno era inadecuado, mientras que el 40% de ellos creía que la simplificación administrativa no estaba a la altura. Además, se descubrió una correlación significativa entre las dos variables. Como resultado, el estudio concluyó que la presencia de un sistema de información robusto dentro de una organización mejora directamente los procedimientos administrativos.

Así también, en Lambayeque, el trabajo de Carrión (2019) tuvo la finalidad de crear un plan para potenciar la gestión de los procesos de atención al cliente. El estudio fue una investigación no experimental-proposicional. Los resultados señalaron que la gestión de procesos de la entidad era deficiente, lo que generaba un bajo nivel de eficiencia. Además, se encontraron problemas con la atención al usuario, donde los servidores no realizaban los procedimientos documentales de manera adecuada, lo que generaba tiempos de espera prolongados más allá de los

estándares establecidos. Para abordar estos problemas, se implementó un modelo de proceso para estandarizar las tareas e identificar a todas las partes involucradas.

Con respecto a las bases teóricas, García et al. (2018) consideran a la Teoría General de Sistemas (citando a Bertalanffy, 1972), la misma que introdujo un nuevo paradigma científico. Esta teoría se basa en las interrelaciones entre los elementos que componen un sistema. Un sistema se compone de elementos organizados que interactúan entre sí. El objetivo de la Teoría General de Sistemas es proporcionar una metodología integradora para abordar problemas científicos. Más que ofrecer soluciones a estos problemas, el objetivo es generar teorías y propuestas conceptuales que puedan establecer condiciones de aplicación en contextos empíricos.

La Teoría General de Sistemas (GST) es un marco teórico que considera los sistemas como estructuras intrincadas que comprenden elementos interdependientes, esta teoría abarca una gama de conceptos y metodologías que pueden aplicarse a diversos sistemas, incluidos los sistemas administrativos, en la gestión de procesos es una metodología que se centra en identificar y potenciar procesos que aportan valor a la organización, además puede ayudar a la gestión de procesos proporcionando una perspectiva holística, un enfoque sistémico, así como una serie de herramientas y técnicas, la perspectiva holística de esta teoría permite a los gerentes comprender cómo se vinculan los procesos individuales y cómo impactan el sistema en su conjunto, el enfoque sistémico de esta teoría permite a los gerentes asemejar y abordar las procedencias esenciales de los dificultades, por último, proporciona una variedad de herramientas y técnicas, como análisis de sistemas, mapeo de procesos y mejora continua, que pueden emplearse para mejorar los procesos (Vásquez y Lira, 2021).

Respecto a la conceptualización de la variable, Castain et al. (2018) afirmaron que la ejecución de la gestión de procesos es crucial en la transición de un modelo de trabajo vertical a uno horizontal. Esto se logra erradicando las barreras entre dominios o funciones y estableciendo un consenso para cumplir eficazmente los objetivos organizacionales. Mientras tanto, Kowalik y Klimecka (2018) refieren que implica atender los requerimientos de los usuarios internos y externos e integrar sus conocimientos y estrategias. Además, debe reflejar con

precisión su valor comercial de manera justa e imparcial. Por el contrario, Mendling et al. (2020) refieren que es como un mecanismo que gobierna las acciones tanto internas como externas de una organización. Se caracteriza por una perspectiva positiva, global y mundial y ofrece herramientas para la planificación operativa. Mientras tanto, Viriyasitavat et al. (2020) lo describen como un método de gestión de entidades buscando procesos de calidad que aumenten el valor en función de objetivos compartidos y requisitos de los usuarios.

Boon-Itts et al. (2017) sostienen que el avance constante en los compromisos de una organización se puede lograr mediante una gestión eficaz de los procesos. Cada operación en una empresa se compone de procesos y es imperativo que se gestionen de forma eficaz para garantizar una experiencia superior para el cliente. La gestión de procesos está estrechamente entrelazada con otras medidas que una empresa toma para brindar un servicio de primer nivel, incluida la capacitación de los empleados, la organización departamental, la modernización de la tecnología y otras iniciativas de valor agregado (Söderlund y Borg, 2018).

La finalidad principal de implementar la gestión por procesos es mejorar la capacidad de una agencia para ejecutar tareas con eficacia y eficiencia, logrando en última instancia los objetivos descritos en el plan estratégico. Además, este enfoque sirve como un marco esencial para gestionar y estructurar comportamientos laborales que generen valor para los clientes o usuarios (Ershadi et al., 2020). Además, Abad-Segura et al. (2020) proponen un enfoque que integra una visión integral de todos los procesos y define sus interdependencias. Este enfoque se ha empleado con éxito en varios entornos para garantizar el cumplimiento y al mismo tiempo impulsar la producción en apoyo de los objetivos de la empresa (González y Martins, 2017).

La herramienta de gestión de procesos permite a las entidades públicas mejorar el calibre de sus servicios y la eficacia de sus operaciones. Este marco tiene sus raíces en la identificación, representación, escrutinio, mejora y regulación de los procedimientos ejecutados por las entidades, con el objetivo de perfeccionar su eficacia y eficiencia. La Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) reconoce que la gestión de procesos es un aspecto fundamental en la modernización de la

gestión pública. La PCM ha otorgado potestad a la Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP. Este orden normativo describe los principios para implementar la gestión de procesos en entidades de la administración pública. Estas directrices, establecidas en 2018, han seleccionado deliberadamente las siguientes dimensiones para lograr sus objetivos.

Dimensión identificación de procesos, para garantizar la implementación triunfante de los esfuerzos planificados, una organización debe primero llevar a cabo un examen exhaustivo de su estructura institucional, existen varios métodos para identificar procesos, pero es imperativo que los líderes estén equipados con un conocimiento integral de las interfaces, proveedores, etapas, productos y usuarios, esta comprensión es fundamental para una evaluación fiable de las actividades previstas (Love y Matthews, 2019).

Dimensión verificación de procesos, es una herramienta crucial para garantizar la eficacia y productividad de los procedimientos organizacionales. Mediante el uso de la verificación de procesos, las organizaciones pueden mejorar tanto la calidad de su producción como la satisfacción de sus clientes. Para evaluar, examinar y mejorar con precisión estos procesos, es fundamental delinear con precisión los objetivos de cada uno de ellos. Además, es imperativo mantener registros completos de todas las mediciones obtenidas durante cada proceso. Esto garantiza que cualquier error cometido pueda detectarse y rectificarse, lo que en última instancia allana el camino para un desarrollo y una mejora continuos (Dumas et al., 2018).

Dimensión mejora de procesos, el acto de mejora de procesos es una forma metódica de detectar y eliminar cualquier despilfarro, ineficiencias o irregularidades que puedan existir dentro de un proceso, con énfasis en mejorar la calidad, productividad y eficiencia de dicho proceso, este enfoque se puede implementar en cualquier tipo de proceso, ya sea en fabricación o administración, y puede ser utilizado por organizaciones de cualquier industria, independientemente de su tamaño (Mannhardt et al., 2018). Es fundamental reconocer que el acogimiento de la gestión por procesos es una medida previa y necesaria hacia la mejora. Asimismo, opera modificando la estructura organizacional, racionalizando los

procedimientos existentes y mejorando las capacidades de los responsables de gestionarlos (Zuhira y Ahmad, 2020).

Respecto al fundamentación teórica, la teoría administrativa, también conocida como movimiento fayolista en honor al propio Fayol, se caracteriza por su enfoque sistémico integral. Según esta perspectiva, todas las áreas de una empresa poseen el mismo nivel de relevancia, incluidas las ventas, que facilitan la producción, el financiamiento y el seguro de las mercancías de una empresa. La empresa y sus agentes son vistos como un gran sistema interdependiente que funciona como un cliente intermediario. El enfoque principal de esta teoría es establecer estructuras que garanticen la eficiencia de todas las partes interesadas, incluidas las instituciones (departamentos) y los individuos (ocupantes, puestos y realizadores de tareas). Los líderes no deberían considerar el trabajo burocrático como una brecha; al contrario, debería delegarse en otros trabajadores (Pantoa y Garza, 2019).

La teoría de la gestión de Fayol ofrece varias aplicaciones al proceso de simplificación administrativa. La planificación es una fase inicial crucial en este proceso. Los gerentes deben identificar qué procesos requieren simplificación y crear un plan para lograr este objetivo. La organización también es un componente vital de la simplificación administrativa, ya que garantiza que los procesos estén bien organizados y los recursos se asignen de manera efectiva. Por último, es importante abordar las cuestiones específicas que nos ocupan para lograr la simplificación administrativa (Pantoa y Garza, 2019).

La participación de los empleados es crucial para una simplificación administrativa exitosa, ya que sirve como causa de motivación para el proceso de simplificación. La coordinación es otro componente esencial de la simplificación administrativa, ya que garantiza que los distintos procesos se integren eficazmente. El control también es vital para el proceso de simplificación, ya que garantiza que los procesos se agilicen según lo planificado. La teoría de la gestión de Fayol ofrece varios principios que pueden aplicarse a la simplificación administrativa. Por ejemplo, el principio de división del trabajo sugiere que las tareas deberían dividirse en partes más pequeñas y manejables, reduciendo así la complejidad de las tareas individuales (Pantoa y Garza, 2019).

El principio de autoridad y responsabilidad establece que la autoridad debe ir acompañada de responsabilidad, permitiendo así a los empleados agilizar los procesos. Además, la disciplina es un principio crucial que requiere que los empleados cumplan con las reglas y procedimientos, asegurando un cumplimiento constante de los procesos. Por último, el principio de iniciativa permite a los empleados tomar la iniciativa, lo que es trascendental para el éxito de la simplificación administrativa. Al implementar este principio, es posible cultivar la inventiva y la originalidad a la hora de simplificar los procedimientos. En última instancia, la teoría administrativa de Fayol se presenta como un instrumento beneficioso para la simplificación de la administración. Su énfasis en la estructura y operación de las organizaciones ofrece una variedad de principios y técnicas que los administradores pueden utilizar para optimizar los procesos con eficacia (Pantoa y Garza, 2019).

Ahora bien, en lo concerniente a la variable de simplificación administrativa, el cual es un instrumento crucial para mejorar el calibre de los servicios públicos y agilizar el proceso de acceso de los ciudadanos, las autoridades públicas deben emprender medidas de simplificación administrativa de manera consistente. El objetivo principal de este esfuerzo es mejorar la administración pública, aumentar la eficiencia del gobierno, brindar servicios superiores a la población y optimizar la utilización de los recursos públicos. La variable examinada en esta investigación está íntimamente conectada con las dimensiones impactadas por el proceso de modernización (Matei y Chesaru, 2015).

En tanto, Junquero (2019) lo caracteriza como un emprendimiento político que aspira a erradicar las dificultades de costos, provocadas por procedimientos burocráticos, que impiden la eficacia social. Molina (2016) describe la simplificación administrativa como un enfoque sencillo para acrecentar el rendimiento y la satisfacción del usuario, destaca la importancia de crear un comité que supervise su implementación y fomente su adopción, así como garantizar que las evaluaciones se realicen de manera imparcial.

El acto de simplificar los procesos administrativos tiene varias ventajas, la mejora de la eficiencia y eficacia de la administración pública se puede lograr mediante dos métodos principales. En primer lugar, al eliminar requisitos

redundantes y simplificar los procedimientos, los funcionarios públicos pueden dedicar sus esfuerzos a tareas de alta prioridad. En segundo lugar, al reducir el número de trámites y los gastos asociados, los servicios pueden ser más accesibles para los ciudadanos y las empresas, fomentando así el cumplimiento de las obligaciones legales y el ejercicio de los derechos con mayor facilidad. Por último, la poda de regulaciones innecesarias puede tener el beneficio adicional de minimizar el riesgo de corrupción, ya que se reducen las oportunidades de recibir sobornos y comisiones a cambio de completar procedimientos (Caiden, 2019).

Además, el DS N°027-2007-PCM indica que la aplicación de la simplificación administrativa puede abarcar una amplia gama de procedimientos y tareas administrativas, que van desde la adquisición de documentación de identificación hasta el inicio de una empresa comercial. Algunos ejemplos de medidas que entran dentro de la simplificación administrativa son la eliminación de requisitos previos superfluos, como la presentación de documentos que ya se pueden obtener de otras entidades públicas. Además, también se considera la simplificación de procesos al reducir el número de pasos involucrados en la ejecución de un procedimiento o actividad. Finalmente, se puede lograr una reducción de costos eliminando o disminuyendo los honorarios asociados con la ejecución de un procedimiento.

Según Trayter (2016), el concepto de simplificación administrativa se centra en un conjunto de acciones y principios. Esta colección está enfocada a la identificación, categorización, análisis y sugerencia de recomendaciones para la optimización permanente de los procedimientos administrativos. El objetivo de estos procedimientos es reducir la carga y simplificar los procesos internos. Gonzáles (2016), por su parte, enfatiza la simplificación del trabajo administrativo minimizando y agilizando la realización de las actividades que implican los procesos. Esto se hace mediante la introducción de herramientas técnicas u otras medidas similares.

La simplificación administrativa es un componente vital para modernizar la gestión pública, este subsistema marca un paso adelante en la racionalización y redefinición de sus objetivos a través de la fusión continua de entidades públicas (Maraví, 2017), además es un proceso que busca disminuir, agilizar y mejorar los

trámites y sus gastos asociados. La finalidad de este proceso es ofrecer facilidades y ventajas a los ciudadanos (Bueno, 2019).

La evaluación de los parámetros de la variable se realizó de acuerdo con las normas establecidas por R.M. N°048-PCM (2013) estos son: dimensión procesos de simplificación administrativa, esto se refiere al desarrollo y ejecución de estrategias y protocolos que eliminen procedimientos innecesarios, asimismo, es el acto de agilizar los procedimientos administrativos implica una secuencia de acciones encaminadas a erradicar exigencias y formalidades innecesarias dentro de dichos procesos. Estas acciones se basan en el siguiente conjunto de principios: eficiencia, que requiere que los procedimientos se ejecuten lo más rápido y rentable posible; eficacia, que exige que los procedimientos logren con éxito los objetivos previstos; la transparencia, que exige que los procedimientos sean claros y fácilmente comprensibles para los ciudadanos; y participación, que requiere que los ciudadanos participen en la creación e implementación de procedimientos.

La dimensión incorporación de las tecnologías de la información, implica la integración y distribución de información, junto con la colaboración virtual con otras entidades públicas, además, en los últimos años, la simplificación administrativa ha mejorado enormemente gracias a la integración de las tic, estas tecnologías ofrecen una variedad de recursos que agilizan los procedimientos administrativos, incluidos sistemas de información que automatizan dichos procesos, lo que lleva a menores tiempos de procesamiento y gastos, los efectos beneficiosos de la incorporación de las TIC a la simplificación administrativa son claros en varios aspectos, como la reducción de costes y tiempos de tramitación de los procedimientos administrativos, un mejor acceso de los ciudadanos a los servicios públicos, una mayor eficiencia y eficacia de la administración pública y una disminución de los casos de corrupción (PCM, 2013).

La dimensión modelo de atención al ciudadano, corresponde a la ejecución efectiva de la modernización pública, encaminada a ofrecer servicios de excelencia a los usuarios. Así también, el modelo de servicio al ciudadano en materia de simplificación administrativa se guía por principios básicos. En primer lugar, el ciudadano es el centro de este modelo. El servicio prestado debe satisfacer sus necesidades y expectativas. Además, el servicio debe ser eficiente, es decir,

entregarse de forma rápida y asequible, además de eficaz, lo que significa que debe cumplir con los objetivos de simplificar los procesos administrativos. La transparencia es otro principio clave, mediante el cual los ciudadanos pueden comprender y captar fácilmente el servicio que se presta (PCM, 2013).

El modelo de simplificación administrativa de atención al ciudadano consta de dos componentes principales: los canales de atención y el personal de atención. El primero se refiere a las vías a través de las cuales los usuarios pueden interactuar con la administración pública, incluidas oficinas físicas y canales digitales como el correo electrónico, el teléfono y los servicios en línea. Este último involucra al personal de atención que es responsable de brindar servicios a los ciudadanos, y cada miembro del personal debe recibir capacitación para garantizar que su atención sea eficiente, eficaz, transparente y participativa. Los procesos de atención son las técnicas utilizadas para brindar atención a los ciudadanos (Rojas, 2021). Para lograr una prestación óptima de servicios, los procesos de servicio deben ser sencillos, transparentes y eficientes. El modelo de servicio al ciudadano en la simplificación administrativa debe ser adaptable para atender las diversas necesidades de los ciudadanos y debe evaluarse y monitorearse periódicamente para identificar oportunidades de mejora (Coico et al., 2022).

Por su parte, la dimensión de fortalecer el proceso de simplificación administrativa corresponde a los procedimientos y acciones que facilitan la implementación eficiente de los procesos dentro de una entidad. Asimismo, el proceso de fortalecimiento de la simplificación administrativa es continuo y requiere dedicación de todos los actores involucrados, incluidas las entidades públicas, los ciudadanos y la sociedad civil. Ciertos factores clave son críticos para reforzar el proceso de simplificación, como el fortalecimiento institucional. Las entidades públicas deben poseer la capacidad para emprender el proceso de simplificación, que involucra personal capacitado, recursos adecuados y marcos regulatorios apropiados (PCM, 2013). La participación ciudadana activa es fundamental en el proceso de simplificación, ya que genera su capacidad para expresar sus necesidades, expectativas e identificar obstáculos que requieren resolución (Cucat et al., 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Para la indagación se aplicó el tipo de investigación básica, según Pochet (2015) el objetivo fundamental de la indagación es establecer una base teórica para abordar cuestiones tangibles. En tanto CONCYTEC (2018) señaló que la finalidad principal es ampliar los límites de la comprensión y generar conocimientos, es decir la investigación básica se centra únicamente en la adquisición de conocimientos, desprovistos de cualquier aplicación práctica.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, ya que los resultados son procesados y sustentados en herramientas estadísticas (Támara, 2022). El estudio se realizó dentro del paradigma positivo, porque afirma que la realidad está determinada por particularidades cuantificables y visibles, y exige que el científico mantenga la objetividad. En consecuencia, con frecuencia se utiliza información estadística (Mehrad y Zangeneh, 2019).

3.1.2. Diseño de investigación

Es no experimental, transversal ya que, según Acebes-Sánchez et al. (2019) solo se participa como observador a la realidad. Además, la investigación se clasifica como transversal porque la recolección de datos se realiza solo una vez (Mollo, 2023). En tanto, el nivel de estudio es correlacional, pues González et al. (2019) respaldan la afirmación dado que el estudio se centra en un análisis de los atributos y la conducta del fenómeno investigado, al mismo tiempo que descubre las conexiones entre las variables que fueron monitoreadas durante la duración del estudio.

Asimismo, se aplicó el método hipotético – deductivo pues, de acuerdo a Reyes et al. (2022), éste delinea una metodología científica que implica un análisis integral de los hechos, seguido de un escrutinio de detalles específicos, al mismo tiempo que se prueban hipótesis para llegar a conclusiones bien informadas.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión por procesos

Definición conceptual

Se fundamenta en una metodología que estructura actividades, tareas y formas de trabajo que son parte integral de la cadena de valor, el objetivo es organizarlos en una secuencia sistemática que garantice que los productos y servicios proporcionados generen resultados positivos para el cliente, al tiempo que utilizan los recursos disponibles de manera eficiente (PCM, 2018).

Definición operacional

La variable es de carácter categórico y cualitativo. La escala de medición en cuestión es ordinal y comprende tres niveles de orden: Deficiente, Regular y Eficiente. La herramienta utilizada para medir esta variable tiene opciones de respuesta politómicas, y el Anexo 2 presenta un análisis más profundo de este detalle.

Indicadores

D1 (Identificación, descripción, secuencia, interacción del procesos, aprobación y distribución de documentos generado). D2 (Medición de procesos, analiza procesos). D3 (Analiza causa-efecto, Selecciona mejora, Implementa mejoras).

Escala de medición

Ordinal

Variable 2: simplificación administrativa

Definición conceptual

El esfuerzo de simplificación administrativa es a la vez una opción política y una iniciativa que requiere una supervisión institucional especializada durante su creación. Su objetivo final es eliminar obstáculos, fronteras y gastos que obstaculizan el óptimo funcionamiento social tanto de los ciudadanos como de las entidades económicas (Bueno, 2019).

Definición operacional

La simplificación administrativa es una variable cualitativa, categorizada en tres niveles de orden: Básico, intermedio y avanzado. Esta variable categórica corresponde a una escala de medida ordinal. El instrumento utilizado para evaluar esta variable contiene múltiples opciones de respuesta (Véase anexo 2).

Indicadores

D1. (Metodologías, mecanismos de eliminación, modelos de procedimientos, medidas correctivas) D2. (Verificación de información, uso de documentos electrónicos, interoperabilidad, calidad del servicio, procedimientos administrativos) D3. (Mecanismos virtuales, implementación MAC, calidad y funcionamiento, cobertura, priorización de las necesidades) D4. (fortalecimiento de plataforma virtual, mejora regulatoria marco normativo Sensibilización de la ciudadanía).

Escala de medición

Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Se refiere a grupo de individuos, información o valores que poseen rasgos únicos e identificables que pueden medirse y cuantificarse (Otzen y Manterola, 2017). El presente estudio comprende 134 trabajadores de un organismo público en Cajamarca. En cuanto al Criterios de inclusión: El análisis solo incluyó a los trabajadores de las áreas administrativas, presupuestos, recursos humanos. Además, el Criterios de exclusión: fueron los trabajadores contratados que hayan trabajado en el sector público por menos de 1 año y los trabajadores que se encuentren suspendidos en su cargo o de licencias.

3.3.2. Muestra

Se considera un subconjunto representativo y característico de la población que se examina (Otzen y Manterola, 2017). En el presente estudio la muestra fue 100 trabajadores determinados aleatoriamente (Véase anexo 3).

3.3.3. Muestreo

Según Hernández (2021) el proceso de muestreo probabilístico implica brindar a cada miembro de una población particular la misma oportunidad de ser elegido para la muestra. Esta técnica se considera ampliamente más precisa que los métodos de muestreo no probabilístico, ya que garantiza que cada individuo dentro de la población tenga las mismas posibilidades de ser seleccionado. El estudio en cuestión empleó una técnica de muestreo aleatorio simple, que garantiza además que cada miembro de la población tenga una probabilidad idéntica de ser elegido.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica seleccionada para este fin es el método de encuesta. Esto se debe a que implica recopilar datos de una población de muestra para obtener información sobre variables específicas y cómo funcionan. Esto es similar a otros métodos de recopilación de información que se utilizan en diversos campos (Prieto y Delgado, 2010).

Para recopilar las perspectivas de los trabajadores, en este estudio se utilizarán dos cuestionarios. Un cuestionario es un conjunto cuidadosamente estructurado de consultas o ítems que tienen como objetivo recopilar información de manera sistemática (Escofet et al., 2016).

En cuanto a la gestión de procesos, se administró una encuesta que constó de 20 ítems basado en R.S.G.P. N°006-2018-PCM/SGP, en cuanto a la baremación de la variable este fue establecido de la siguiente manera deficiente [20-47]; regular [48-73] y eficiente [74-100]. Además, se utilizó un cuestionario para la simplificación administrativa que constará de 20 ítems basado en la Resolución Ministerial N°048-2013-PCM/SGP, respecto a la baremación de la variable este se estableció de la forma siguiente básico [20-47]; intermedio [48-73] y avanzado [74-100].

La evaluación como parte de la evidencia de validez, es un componente integral de la investigación, que implica evaluar si un instrumento mide con precisión su propósito previsto. Sürücü et al. (2020) enfatizan la necesidad del contenido de los cuestionarios para garantizar que los ítems sean inequívocos, pertinentes y apropiados para la muestra. Profesionales en el campo escudriñan los supuestos de relevancia, claridad y aplicabilidad de los ítems como parte de los criterios para evaluar la validez de los instrumentos.

Además, se puso a prueba la consistencia de sus resultados, al utilizarlo dentro de su grupo designado. Así, se realizó un examen preliminar con 20 participantes, cuyos datos resultantes pasaron el Coeficiente Alfa (Cronbach, 1951) como métrica de evaluación.

3.5. Procedimientos

El primer paso en la recopilación de datos es obtener las autorizaciones requeridas. Para fomentar la participación voluntaria, se compartirá con los empleados un plan integral que describa los objetivos del estudio. Además, se desarrolló una metodología que abarque la definición del universo poblacional, la identificación de métodos de muestreo apropiados y la selección de herramientas de recolección de datos. Se buscó opiniones de expertos para garantizar la confiabilidad y exactitud de los datos. Los formularios del cuestionario se distribuyeron directamente a los encuestados y las respuestas se manejaron con gran cuidado. Fueron recopilados y luego guardados en una hoja de cálculo de Excel para su posterior examen y análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Según Berndt (2020), la investigación se realizó en dos fases para recopilar los datos necesarios. La primera fase implicará el análisis de datos descriptivos, donde la información se organizará en una matriz obtenida de los cuestionarios para cada variable. Esto se hizo para construir tablas de contingencia, verificar hipótesis generales y específicas y medir la frecuencia de las dimensiones. Se elaboraron tablas estadísticas utilizando el programa informático Excel para determinar sus resultados. La segunda fase implicó

análisis inferencial, donde se aplicó estadística inferencial utilizando el programa estadístico SPSS versión 25. A través de las estadísticas de correlación se pudo determinar la asociación o relación de las variables, los resultados obtenidos se interpretaron mediante gráficos para llegar a una mejor comprensión de los datos y se extraerán conclusiones (Parasteh et al., 2020).

3.7. Aspectos éticos

Durante el transcurso de este estudio, se siguió cuidadosamente los estándares éticos, estos estándares incluyen la salvaguardia de las identidades de los participantes a través de medidas como el anonimato. Además, a cada encuestado se le proporcionará un consentimiento informado antes de que comience el estudio, que le informó sobre el propósito y los detalles de la investigación, permitiéndole expresar autonomía en su participación (Menapace, 2019). El propósito final de esta indagación es encontrar soluciones alternativas al problema en cuestión, demostrando benevolencia. Para garantizar la originalidad de nuestra investigación y la protección de los derechos de autor de las fuentes referenciadas, se ha cumplido con el Código de Ética en Investigación de la Universidad y los estándares globales.

La presente investigación se apegó a los lineamientos marcados por la Vicerrectoría de Investigación RVI N°062-2023-VI-UCV. El estilo de redacción utilizado fue APA 7ª edición, mientras que la información obtenida de la encuesta a colaboradores se realizó con autorización de la entidad. Los datos recopilados fueron importantes para la investigación y se protegió la identidad de cada trabajador para garantizar la confiabilidad de los datos. Los resultados estadísticos e interpretativos del estudio se presentaron de acuerdo con los datos recopilados.

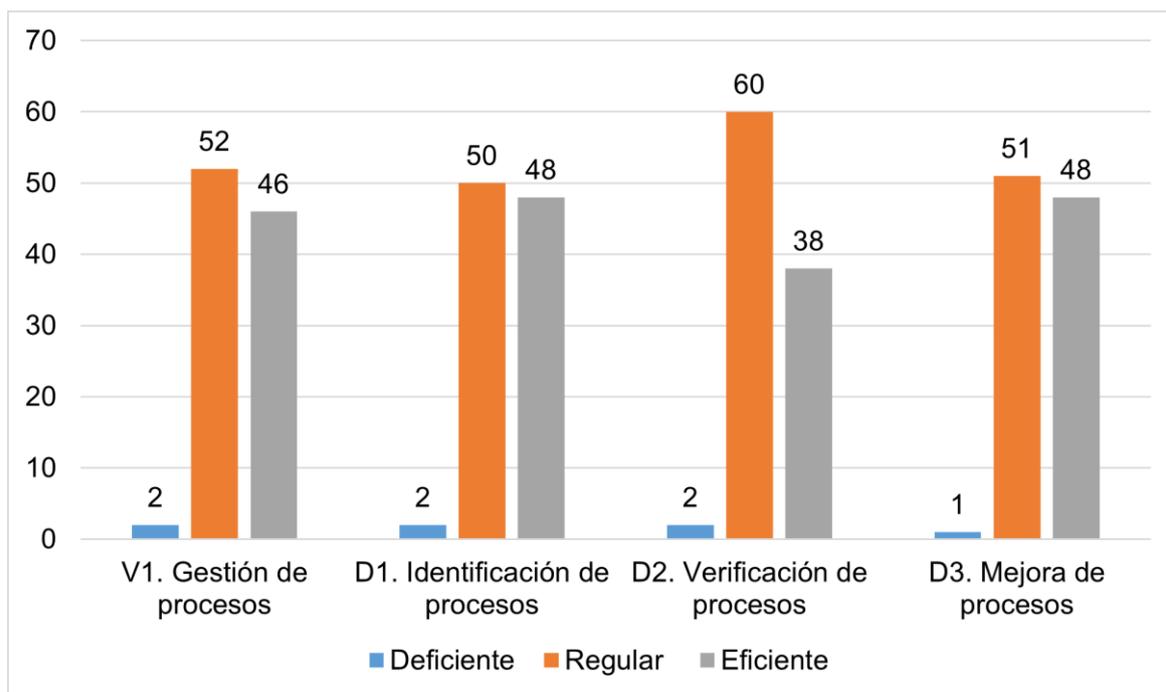
IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Los resultados estadísticos se representarán en las figuras que se proporcionan a continuación:

Figura 1

Nivel de percepción de la gestión por procesos y sus dimensiones



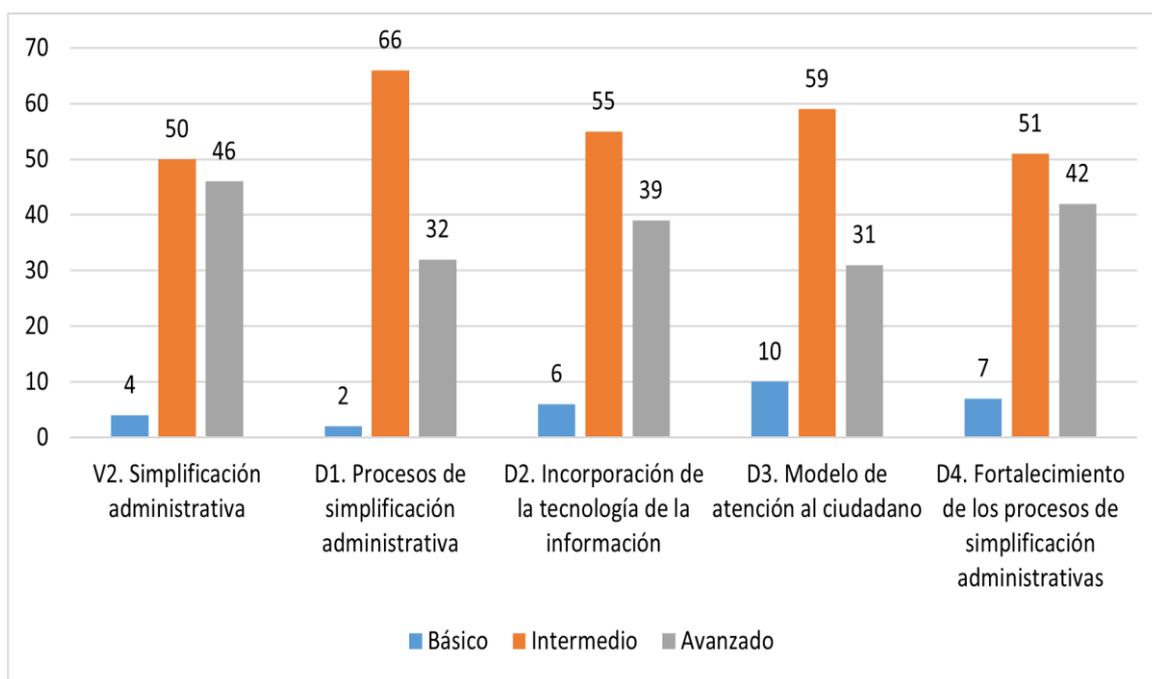
Después de realizar una encuesta sobre las actitudes de 100 personas hacia la gestión de procesos, los resultados presentados en la figura 1 revelaron que el 52% de los encuestados cree en la necesidad de regular la gestión de procesos. Estos resultados sugieren un grado de cumplimiento en la dirección y control del trabajo de la organización en los diferentes departamentos.

Al evaluar las dimensiones de la gestión de procesos, D1, que corresponde a la identificación de procesos, recibió una calificación regular del 50%. Esto sugiere que el proceso de identificación de la entidad y sus distintas fases no están completamente implementados de manera efectiva, por la falta de una metodología clara y estandarizada. Mientras tanto, D2, que se refiere a la verificación de procesos, recibió una calificación de desempeño regular del 60, es posible que la verificación de procesos no se esté realizando con la frecuencia suficiente, o que no se esté utilizando un enfoque sistemático para identificar áreas de mejora. En

tanto, el D3, que corresponde a mejora de procesos, recibió una calificación regular de 51%, este resultado se debe a que los esfuerzos de mejora de procesos no han sido suficientemente coordinados o efectivos, es posible que las diferentes áreas estén trabajando en la mejora de procesos de manera independiente, sin que haya una estrategia integral.

Figura 2

Nivel de percepción de la simplificación administrativa y sus dimensiones



Las percepciones de 100 participantes se exhiben en la Figura 2 para la encuesta de simplificación administrativa. Los resultados indican que la mitad de los participantes, o el 50%, cree que el nivel de simplificación se encuentra en un nivel intermedio, es posible que la opinión de los encuestados sobre la simplificación administrativa esté influenciada por su percepción de la corrupción en el gobierno. Además, la simplificación administrativa puede estar limitada por la falta de recursos o por la resistencia al cambio.

Respecto al D1, el 66% de los participantes coincide en que los procesos de simplificación administrativa se encuentran en un nivel intermedio, es decir que la entidad esté adoptando progresivamente mecanismos y metodologías para ayudar en los procedimientos administrativos. Asimismo, la D2 revela que la integración de tecnologías de la información se encuentra en un nivel moderado del 55%, lo que sugiere que la entidad incentiva periódicamente el uso de la tecnología en los

procedimientos administrativos. En tanto, la D3, MAC tiene un nivel intermedio de 59%, los resultados de la encuesta sugieren que el MAC en la entidad está avanzando adecuadamente, pero que aún hay áreas de oportunidad para mejorar la información y la comunicación con los ciudadanos, así como la atención personalizada. La D4 indica que el fortalecimiento de los procesos administrativos se encuentra actualmente en un nivel intermedio con un 51%, este resultado se debe a la falta de recursos para implementar el proceso administrativo, la complejidad de los procesos y la resistencia al cambio.

4.2. Resultados inferenciales

Se presentan los resultados de las correlaciones entre las variables y sus dimensiones correspondientes a continuación:

Prueba de normalidad

Regla de decisión

Ho. Valor $p > 0,05$ los datos tienen una distribución normal

H1. Valor $p < 0,05$ los datos no tienen una distribución normal

Tabla 1

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Gestión por procesos	0.502	100	0.000
V2. Simplificación administrativa	0.455	100	0.000

Según los hallazgos, la variable de gestión de procesos y simplificación administrativa obtuvieron un valor p de 0,000, es decir que ambas no siguen una distribución normal, como resultado, se utilizaron pruebas no paramétricas, para medir la relación entre variables, la rho de Spearman es una medida apropiada.

Comprobación de hipótesis general

H₀: No existe relación entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa

H_i: Existe relación entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa

Tabla 2

Correlación entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa

		Simplificación administrativa
	Coeficiente de correlación Rho Spearman	0,972
Gestión por procesos	Sig. (bilateral)	0.000
	N	100

En cuanto a los resultados, se concluyó que existe una relación entre las variables, como se evidencia en la Tabla 2. El coeficiente rho, que es igual a 0,972 (con un valor p de 0,000, menor que el umbral de 0,05), indica una relación directa significativa, positiva, por tanto, se refuta la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre la identificación de procesos y la simplificación administrativa

H₁: Existe relación entre la identificación de procesos y la simplificación administrativa

Tabla 3

Correlación entre la identificación de procesos y la simplificación por procesos

	Simplificación administrativa	
	Coefficiente de correlación Rho Spearman	0,968
Dimensión identificación de procesos	Sig. (bilateral)	0.000
	N	100

Luego de analizar la hipótesis propuesta, se encontró que efectivamente existe una correlación entre la dimensión de identificación de procesos y la simplificación administrativa. Esto se evidencia en la Tabla 3, donde el coeficiente rho (ρ) es igual a 0,968, lo que indica una fuerte correlación positiva. Como resultado, se rechaza la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre la verificación de procesos y la simplificación administrativa

H₁: Existe relación entre la verificación de procesos y la simplificación administrativa

Tabla 4

Correlación entre la verificación de procesos y la simplificación administrativa

		Simplificación administrativa
	Coefficiente de correlación Rho Spearman	0,951
Dimensión verificación de procesos	Sig. (bilateral)	0.000
	N	100

Asimismo, en la hipótesis específica, se descubrió que existe una correlación entre la dimensión de verificación de procesos y la simplificación administrativa. Esto se demuestra en la tabla 4, donde el coeficiente rho es 0,951, lo que indica una relación fuerte y afirmativa. Como resultado, se niega la hipótesis nula.

Prueba de hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre la mejora de procesos y la simplificación administrativa

H_i: Existe relación entre la mejora de procesos y la simplificación administrativa

Tabla 5

Correlación entre la mejora de procesos y la simplificación administrativa

		Simplificación administrativa
	Coefficiente de correlación Rho de Spearman	0,965
Dimensión mejora de procesos	Sig. (bilateral)	0.000
	N	100

En tanto, la noción sugerida, se estableció una correlación entre la mejora de los procesos y la simplificación de la administración. Esto se puede observar en la Tabla 5, donde el coeficiente rho es 0,965, lo que indica una asociación fuerte y afirmativa. Por tanto, se descarta la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

En torno a la hipótesis general de la presente investigación, se ha determinado que, en la organización pública de Cajamarca en el año 2023, existe correlación entre variables de gestión por procesos y simplificación administrativa. El coeficiente rho es 0,972, con un valor p de 0,000, lo que indica una relación poderosa y afirmativa. Según el análisis descriptivo, el 52% de los participantes cree que es necesario regular la gestión de los procedimientos de la entidad, lo que implica que la organización cumple parcialmente con la regulación, dirección y supervisión del trabajo en diversas áreas de la entidad. De igual forma, el 50% de los encuestados percibe que el nivel de simplificación es moderado, lo que sugiere que la entidad aún presenta duplicación de trámites, gastos y burocracia en su gestión.

La afirmación de Castain et al. (2018) apoya la noción de que el objetivo de la gestión de procesos es atender los requisitos de los clientes, el público y los ciudadanos, siendo la estructura organizacional de las entidades una consideración secundaria. También enfatizan la importancia de conectar e integrar todos los procedimientos realizados en cada área, en lugar de aislarlos unos de otros. Este método de gestión de procesos se originó en el sector privado y tiene como objetivo mejorar la satisfacción del cliente reduciendo el tiempo y los costos, aumentando así la eficiencia organizacional y la competitividad dentro del mercado. La simplificación de las tareas administrativas es un aspecto clave de este enfoque (Pantoja-Aguilar y Garza-Treviño, 2019).

Según el análisis de Junquero (2019), la simplificación administrativa aún no ha alcanzado todo su potencial debido a diversos factores como falta de perspectiva, resistencia cultural a la simplificación, planificación inadecuada, entre otros. A pesar de contar con sistemas electrónicos que eliminan la necesidad del papel, los colaboradores de la entidad presentan falta de cultura de simplificación administrativa, como lo demuestra el uso continuado del papel para distintos trámites administrativos. Las razones de esta resistencia incluyen el envejecimiento del personal que lucha por adaptarse al cambio, la capacitación insuficiente del personal, la falta de medidas ecoeficientes y la ausencia de un repositorio digital para archivar y guardar archivos.

En relación con la primera hipótesis específica, se descubrió una fuerte correlación positiva entre la dimensión de identificación de procesos y la simplificación administrativa, con un coeficiente rho de 0,968. La conclusión de que la gestión de procesos debe implementarse gradualmente para lograr una comprensión integral y dominio en su aplicación dentro del sector público coincide con lo planteado por Flores y Núñez (2021). Este enfoque innovador para mejorar la administración pública tiene un impacto directo en la calidad de los bienes y servicios públicos. Además, los niveles descubiertos en este estudio están respaldados por los hallazgos de Salimbeni (2019), que revelan que la gestión de procesos es una de las debilidades del sector público. Sin embargo, con la plena implementación de este enfoque, la entidad pública puede realizar su gestión con base en las expectativas de sus ciudadanos sin descuidar los recursos necesarios para cumplirla.

En cuanto a la perspectiva de Molina (2016), el concepto de simplificación administrativa implica la reducción de trámites burocráticos y la eliminación de procesos engorrosos. Esto engloba diversas operaciones que pueden clasificarse en tres categorías principales: simplificación regulatoria, que pretende simplificar el enrevesado trabajo jurídico; simplificación orgánica, que apunta a optimizar las entidades nacionales; y simplificación de los procedimientos administrativos, cuyo objetivo es reducir la proporción de procedimientos, el propósito de la simplificación administrativa es asegurar que el gobierno, particularmente los sectores administrativos nacionales, se centre en el cumplimiento de sus objetivos. Es crucial priorizar la satisfacción de los ciudadanos para lograr este objetivo, ya que el país debe darle importancia a su gente. Esta visión se ve reforzada por la afirmación de la PCM (2013) de que TIC es una herramienta vital en la gestión pública. Esto se debe a que permite promover plataformas virtuales para entidades y otorga acceso a las mismas a los ciudadanos.

Respecto a la segunda hipótesis específica, se observó una correlación entre la dimensión de verificación de procesos y la simplificación administrativa. La relación fuerte y afirmativa quedó demostrada por un coeficiente rho de 0,951. La investigación de Mostafa (2020) indica que la simplificación administrativa, en su

sentido más amplio, tiene el potencial de aliviar las cargas administrativas y la corrupción y mejorar el bienestar social y la calidad de vida de todas las partes interesadas, además, de apoyar al gobierno en el logro de sus objetivos políticos y estratégicos. De manera similar, Torres et al. (2019) subrayaron que la gestión de procesos puede beneficiar a las empresas al permitirles controlar y gestionar sus operaciones a través de la identificación de criterios ejecutivos relacionados con sus objetivos y eficacia, este enfoque permite a las empresas optimizar la asignación de recursos, reducir el desperdicio, mejorar la productividad, mejorar la ventaja competitiva, mejorar la calidad y el posicionamiento en el mercado y, en última instancia, aumentar la rentabilidad y los ingresos.

El SGP (2015) respalda la afirmación anterior, indicando que la gestión a través de procesos es un mecanismo transformador que implica satisfacer y satisfacer las diversas necesidades de la población, este enfoque se caracteriza por una estructura dinámica, flexible y adaptable en el tiempo, los procesos involucrados están diseñados para inspirar dedicación y compromiso de los trabajadores de la organización, es decir que la gestión de procesos es un aspecto vital de cualquier organización, ya que implica la creación, seguimiento y gestión de actividades que estén alineadas con los objetivos de la organización. Al establecer una comunicación efectiva entre varias áreas institucionales, la organización puede trabajar para lograr sus objetivos mientras optimiza continuamente sus operaciones para garantizar una prestación de servicios superior. Esta optimización de las operaciones es fundamental para alcanzar los objetivos institucionales, y la gestión de procesos tiene como objetivo mejorar y potenciar las acciones de los diferentes departamentos para lograr este objetivo. A través de la mejora constante de las operaciones internas, la optimización de los recursos y la reducción de los costos operativos, la organización puede aumentar la satisfacción de los usuarios y lograr un crecimiento continuo.

Asimismo, la tercera hipótesis específica analizada muestra una asociación significativa y positiva entre la agilización de los procesos administrativos y la mejora de los procedimientos establecidos, con un coeficiente rho de 0,965. Esta correlación se comparó con los resultados del estudio de Ratzemberg (2021), que

señalaba un nivel medio de gestión de procesos debido a las dificultades que enfrentan los servidores públicos en el desempeño de sus tareas. Estas dificultades surgen de la falta de actividades claramente definidas y de la necesidad de un seguimiento y evaluación adecuados de todos los procesos. Se recomienda que el municipio adapte sus actividades a las políticas de su institución y a los hallazgos del estudio Pérez (2021), que concluye que la implementación de la simplificación administrativa puede mejorar la gestión documental y agilizar los procesos administrativos, lo que resulta en una prestación de servicios excepcional a los ciudadanos.

Según el análisis de Bueno (2019), la simplificación administrativa debe vincularse a la tecnología a través de programas y dispositivos que alivien la carga de trabajo, reduzcan tiempos y trámites y abaraten costos. Esto, a su vez, reduce la burocracia, lo que ha tenido un impacto significativo en nuestro país. Estas mejoras conducen en última instancia a servicios eficientes, eficaces y oportunos para la población conforme a lo señalado por Maraví (2017), la mejora de los procedimientos de simplificación administrativa implica la reevaluación y modificación de los procesos internos de una organización para alinearlos con los estándares de simplificación administrativa, esto, a su vez, mejora la eficiencia de sus operaciones.

En línea con el RSGP N° 006-2018-PCM-SGP, se enfatiza que la fase de seguimiento, medición y análisis de procesos requiere que una entidad establezca una metodología que permita el seguimiento de diversos procesos que culminan en la producción de servicios o productos. El enfoque principal de la gestión de procesos es supervisar, coordinar y administrar las operaciones funcionales de las diferentes divisiones dentro de una empresa, con la intención de avanzar en el logro de los objetivos institucionales. En esencia, la gestión de procesos se centra en satisfacer las necesidades internas de la organización y al mismo tiempo garantizar que se cumplan los requisitos del cliente. Para facilitar el buen funcionamiento de la entidad, es necesario implementar un sistema de comunicación que dé prioridad a los empleados de los diferentes departamentos, permitiéndoles solicitar servicios fácilmente.

Asimismo, Abad-Segura et al. (2020) han definido la gestión de procesos como un enfoque que se esfuerza por satisfacer las necesidades del cliente mediante el monitoreo continuo de las capacidades de cada proceso, mejorándolas de forma regular y promoviendo la flexibilidad y la orientación de la actividad, esto se hace con el fin de establecer un proceso competitivo que pueda adaptarse a los cambios tecnológicos de forma independiente. En la misma línea, Costa et al. (2019) han planteado la idea de que la simplificación administrativa juega un papel vital para elevar la rentabilidad y la productividad de una empresa. Esta mejora, a su vez, impacta positivamente en los consumidores de los productos y servicios de la empresa. Además, destacan la importancia de crear un comité que gestione específicamente las políticas de simplificación administrativa. El comité supervisaría la implementación de estas políticas, garantizaría que las evaluaciones se realicen de manera justa y promovería activamente medidas de simplificación.

La presente tesis aspira a ser la piedra angular para futuras investigaciones. Su objetivo principal es abordar los nuevos desafíos que enfrentan las entidades nacionales al intentar mejorar la calidad de sus servicios a través de procedimientos de gestión administrativa, el objetivo no es sólo garantizar la satisfacción del usuario y la confianza en la entidad, sino también facilitar mejores servicios y tratamientos, que conduzcan a mejores resultados, la simplificación de diversos procedimientos y procesos de gestión también como un objetivo crucial.

La metodología empleada, aunque simple, ha aprovechado el uso de bibliotecas virtuales para obtener referencias de investigación que validen este trabajo, sin embargo, el autor de esta investigación ha enfrentado desafíos para acceder a la literatura inglesa debido al desconocimiento de la técnica del idioma, ya que la mayoría de los artículos científicos están escritos en inglés, a pesar de los obstáculos encontrados al recopilar datos de los encuestados, los resultados fueron analizados, procesados e interpretados con cuidado para mantener la integridad de este estudio y evitar posibles desviaciones que puedan surgir de la aplicación del método científico.

Durante el transcurso de la investigación, es fundamental tener en cuenta que existen ciertas limitaciones, en este caso las restricciones fueron en el tiempo de desarrollo de la investigación, dado que el plazo estuvo limitado a tres meses y medio, lo cual implicó realizar las encuestas de manera acelerada, así como para la obtención de la financiación, e impidieron el desarrollo de herramientas de investigación más completas. Sin embargo, este trabajo puede permitir que otros investigadores con base a los hallazgos de este estudio, puedan identificar factores que contribuyen a la gestión no relacionada con los procesos. Por otro lado, se es también factible realizar investigaciones cualitativas que proporcionen mayores alcances a los tipos de procesos que existen dentro de la entidad, para caracterizar con mayor precisión los tipos de procesos que existen dentro de la institución.

VI. CONCLUSIONES

Primera En función de la hipótesis general, los resultados del análisis mostraron una clara correlación entre las variables de gestión de procesos y la simplificación administrativa. Además, el coeficiente rho calculado, de 0,972, demostró una relación fuerte y positiva entre los dos factores, que se encuentra respaldada además por un valor de p de 0,000, muy por debajo del umbral de 0,05, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula.

Segunda Al examinar la hipótesis sugerida, se determinó que sí existe una relación entre la dimensión de identificación de procesos y la simplificación administrativa, esta conclusión fue respaldada por el fuerte coeficiente de correlación positiva rho= 0,968, como resultado, se rechaza la hipótesis nula.

Tercera Al sugerir una hipótesis precisa, se encontró que existe una correlación entre la dimensión de verificación de procesos y simplificación administrativa, como lo demuestra una relación fuerte y positiva con un coeficiente rho de 0,951, por tanto, se rechaza la hipótesis nula.

Cuarta A partir del concepto propuesto se estableció una relación entre la mejora de los procesos y simplificación administrativa, siendo el coeficiente rho= 0,965, indicando una correlación fuerte y positiva, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

Primera A los decisores de los distritos fiscales, en especial en el que ha versado la presente investigación, se les alcanza como sugerencia que, la ejecución de la gestión de procesos y la simplificación administrativa requiere la dedicación y compromiso efectivo no solo de los funcionarios que dirigen la entidad, sino también de todos los servidores involucrados en los procesos, siendo necesario establecer una visión precisa de cómo estas herramientas mejoran las operaciones y a la vez asignar los recursos adecuados para su implementación, debido que sin un presupuesto amplio para implementar estas mejoras, será imposible generar los resultados esperados.

Segunda A los funcionarios responsables de la gerencia administrativa implementar una comisión especializada en gestión pública, a efectos de que se realice una evaluación del estado actual de la implementación de la gestión por procesos y de la simplificación administrativa, recalando que la evaluación debe concentrarse en identificar todos los procesos involucrados, los recursos empleados y los resultados obtenidos, así como cualquier obstáculo potencial o perspectivas de crecimiento, a efectos de poder mejorarlos y adecuarlos a la gestión pública moderna.

Tercera Al los funcionarios de la administración del distrito fiscal, para garantizar una verificación efectiva de los procesos y una simplificación administrativa, es crucial involucrar tanto a los ciudadanos como a las empresas vinculados a los servicios que presta la entidad, a fin de que informen los problemas que se presentan en los procesos, al tiempo que se implementa un enfoque de mejora continua en base a dicha información y se establecen indicadores de desempeño para medir el impacto de estos esfuerzos.

Cuarta A los funcionarios y servidores de la entidad encargados de la ejecución de la gestión por procesos, se sugiere el establecimiento de directivas que sinteticen los avances logrados y establezcan los lineamientos necesarios para lograr que todo trámite siga el proceso adecuado y que se eliminen los obstáculos que impidan simplificar los trámites, de esta manera todos se verán involucrados normativamente a ejecutar los planes de acción a fin de lograr el objetivo principal, lo que permitirá agilizar los procedimientos, aumentando en última instancia su

eficiencia y dando como resultado la prestación de servicios de alta calidad al público.

REFERENCIAS

- Acebes-Sánchez, J., Diez-Vega, I., & Rodríguez-Romo, G. (2019). Physical activity among spanish undergraduate students: A descriptive correlational study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(15), 2770. <https://www.mdpi.com/1660-4601/16/15/2770>
- Abad-Segura, E., Morales, M. E., Cortés-García, F. J., & Belmonte-Ureña, L. J. (2020). Industrial processes management for a sustainable society: Global research analysis. *Processes*, 8(5), 631
- Araya, A. (2022). The criminal justice in quarantine. Towards a system based on virtuality. *Revista de Derecho de USMP*. https://derecho.usmp.edu.pe/sapere/ediciones/edicion_19/sumario/1_Alfredo_Araya_Vega.pdf
- Azuero, Á. E. A. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 110-127.
- Bedoya, V. H. F. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu emprendedor TES*, 4(3), 65-76.
- Berndt, A. E. (2020). Sampling methods. *Journal of Human Lactation*, 36(2), 224-226. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0890334420906850>
- Bertalanffy, L. V. (1972). The history and status of general systems theory. *The Academy of Management Journal*, 15(4), 407-426. <http://www.jstor.org/stable/255139>
- Boon-Itt, S., Wong, C. Y., & Wong, C. W. (2017). Service supply chain management process capabilities: Measurement development. *International Journal of Production Economics*, 193, 1-11
- Bueno, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? *Revista en cultura de la legalidad*, ISSN 2253-6655. <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/4696/3169>
- Campo, E. A., Cano J. A. y Gómez, R. A. (2020). Optimización de costos de producción agregada en empresas del sector textil. Scielo, ISSN 0718-3305. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052020000300461&lang=es

- Carrión, G. (2019). *Gestión por Procesos de Servicios en Atención al Usuario de la Facultad de Ciencias, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38044/Carri%
c3%b3n_BG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38044/Carri%c3%b3n_BG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castain, RH, Hursey, J., Bouteiller, A. y Solt, D. (2018). Pmix: gestión de procesos para entornos de exaescala. *Computación paralela*, 79, 9-29.
- Castillo, C. (2020). Simplicidad en la Administración pública y mejoramiento de democracia. https://revistas.uazuay.edu.ec/html/revistas/ODIGITAL/19/es/articulo06/uazuay_e_tudo_o_digital_democratizou_usos_digitais_em_periodo.html
- CEPAL. (2018, 6 de mayo). Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42396/4/S1701222_es.
pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42396/4/S1701222_es.pdf)
- Deroncele Acosta, A., Gross Tur, R., & Medina Zuta, P. (2021). El mapeo epistémico: herramienta esencial en la práctica investigativa. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(3), 172-188.
- Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2018). Introduction to business process management. In *Fundamentals of business process management* (pp. 1-33). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Ershadi, M., Jefferies, M., Davis, P., & Mojtahedi, M. (2020). Towards successful establishment of a project portfolio management system: business process management approach. *JMPM*. [https://www.journalmodernpm.com/index.php/jmpm/article/view/JMPM0230
2](https://www.journalmodernpm.com/index.php/jmpm/article/view/JMPM02302)
- Escofet, A. Folgueiras, P. Luna y E. Palou, B. (2016). Elaboración y validación de un cuestionario para la valoración de proyectos de aprendizaje-servicio. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 21 (70), 929-949. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=140/14046162013>
- Flores, S. y Núñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la modernización de la gestión pública en el Perú. *Revista de Investigación Científica y*

- García, M., Bermúdez, G., Li, Z., y Parra, F. (2018). Modelo de administración de marcas: un enfoque teórico basado en la teoría general de sistemas. *Revista Esic Market Economics and Business Journal*, 49(1), 93-117.
- González, J. L. A., Gallardo, M. R. C., & Chávez, M. C. (2020). Formulación de los objetivos específicos desde el alcance correlacional en trabajos de investigación. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 237-247.
- González, R. V. D., y Martins, M. F. (2017). Knowledge management process: A theoretical-conceptual research. *Gestão & Produção*, 24, 248-265.
- Hernández González, O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3).
- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Junquero, A. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción? = About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification, ¿Facility or Restriction? *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*, (16), 146-157. <https://cutt.ly/2ijAiKE>
- Kowalik, K., y Klimecka-Tatar, D. (2018). The process approach to service quality management. *Production Engineering Archives*, 18.
- Love, P. E., & Matthews, J. (2019). The 'how' of benefits management for digital technology: From engineering to asset management. *Automation in Construction*, 107, 102930
- Mannhardt, F., de Leoni, M., Reijers, H. A., van der Aalst, W. M., & Toussaint, P. J. (2018). Guided process discovery—a pattern-based approach. *Information systems*, 76, 1-18.
- Maraví, M. (2017). Mecanismos de simplificación administrativa a la luz de las recientes modificaciones a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, y la reciente Ley de Prevención y Eliminación de Barreras

- Burocráticas, Decreto Legislativo 1256. *IUS Et Veritas*, (54), 66-99.
<https://doi.org/10.18800/iusetveritas.201702.003>
- Matei, A. y Chesaru, O. (2015) Administrative simplification in the Context of the Global Economic Crisis. The case of Romania.
[https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00802-3](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00802-3)
- Mehrad, A., & Zangeneh, M. H. T. (2019). Comparison between qualitative and quantitative research approaches: Social sciences. *International Journal For Research In Educational Studies, Iran*. Pp.1-7.
<https://media.neliti.com/media/publications/413310-camparison-between-qualitative-and-quant-881645f5.pdf>
- Menapace, M. (2019). Scientific ethics: A new approach. *Science and engineering ethics*, 25(4), 1193-1216.
- Mending, J., Weber, I., Aalst, W. V. D., Brocke, J. V., Cabanillas, C., Daniel, F., ... & Zhu, L. (2018). Blockchains for business process management-challenges and opportunities. *ACM Transactions on Management Information Systems (TMIS)*, 9(1), 1-16.
- Molina, P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia de los procesos administrativos locales. *Revista digital Cemci*, 30 (2) 1-34.
<https://cutt.ly/jjjAnLx>
- Mollo, S. E. C. (2023). Diseños de investigación cualitativa y cuantitativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 1865-1879.
- Moreno, L., y Gallo, I. (2019). De la simplificación administrativa a la calidad regulatoria. *Revista De Derecho Administrativo* (17), 246-271.
<https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22174>
- Mostafa, R. (2020). Administrative simplification strategy with reference to the Egyptian case. *Journal of Humanities and Applied Social Sciences Emerald*.
<https://doi.org/10.1108/JHASS-05-2020-0069>
- Niraula, S. (2019). A review of research process, data collection and analysis. *Insights in Biology and Medicine*, 3, 001-006.
<https://doi.org/10.29328/journal.ibm.1001014>
- Novakles, A. et al. (2022). Modernización de la Administración Pública. *Fedea Policy Paper* 1(2), 1-27.

https://documentos.fedea.net/pubs/fpp/2022/01/FPP2022-01.pdf?utm_source=wordpress&utm_medium=portada&utm_campaign=estudio

- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International journal of morphology*, 35(1), 227-232. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext&tlng=pt
- Pantoja-Aguilar, M. P., y Garza-Treviño, J. R. S. (2019). Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico. *Revista EAN*, (87), 139-154
- Parasteh Ghombavani, F., Haghghi, FAS y Ramin Azad, SM (2020). Análisis Descriptivo-Inferencial del Contenido. *Educación Ambiental y Desarrollo Sostenible*, 8 (2), 25-44.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2013). *Resolución Ministerial N°048-2013. Plan Nacional de simplificación administrativa*. [https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Plan Nacional de Simplificacion Administrativa 2013 2016.pdf](https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Plan_Nacional_de_Simplificacion_Administrativa_2013_2016.pdf)
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). *Implementación de la gestión por procesos en la administración pública*. Lima.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2002). Ley Nº 27658. Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Lima, Perú
- Prieto, G. Delgado, A. (2010). Fiabilidad y Validez. *Papeles del Psicólogo*, 31(1),67-74: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=778/77812441007>
- Pérez, J. (2021). *Simplificación administrativa en la gestión documentaria en una Municipalidad Distrital de Abancay, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72881>
- Pochet, B. (2015). *Comprendre et maîtriser la littérature scientifique*. Bélgica: Gembloux Agronomic Press. <https://acortar.link/SPIfi6>
- Ratzemberg, C. (2021). *Propuesta de gestión por procesos para mejorar el presupuesto por resultados en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55069/Bao R CBSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55069/Bao_R_CBSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP. Se aprueba

la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/235944-006-2018-pcm-sgp>

Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°007-2019-PCM/SGP. Se modifica los artículos 2 y 4 de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2019-PCM/SGP que aprueba la Norma Técnica N° 001-2019-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/275756-007-2019-pcm-sgp>

Reyes, I., Damián, E., Ciriaco, N., Corimayhua, O. y Urbina, M. (2022). Métodos científicos y su aplicación en la investigación pedagógica. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 9(2).

Rucoba, M. (2019). *Gobierno Electrónico y Simplificación Administrativa en la DIGITDF del Ministerio de la Producción, Lima - 2019*. [Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo, Lima]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40747>

Salimbeni, S. (2019). Gestión de procesos de negocios en el sector público. *Podium*, (35), 69-86. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2588-09692019000200069&script=sci_arttext

Sáenz, A., Barrera, R., Pérez, J., Vera, V., Vanoye, J., y Parra, O. (2019). Business processes in technology and information services. *Universidad & Empresa*, 204-227. https://www.researchgate.net/publication/334436266_Business_Processes_in_Technology_and_Information_Services

Sánchez, A. S., López, H. R. P., Aburto, L. L. G., Dumont, J. R. D., Pacore, A. A. A., & Hernández, Y. C. U. (2020). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Gestión I+ D*, 5(1), 84-102. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468013>

Sánchez, P. (2021). *Gestión por procesos y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque*. Universidad César Vallejo [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53257/Sanchez_SPH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Secretaria De Gestión Pública. (2019). Principios de actuación para la modernización de la gestión pública. sgp.pcm.gob.pe.
<https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2019/02/Lineamientos-N%C2%B0-001-2019-SGP-PCM1.pdf>
- Silva, J. y Delgado, M. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/197/258>
- Söderlund, J., & Borg, E. (2018). Liminality in management and organization studies: Process, position and place. *International Journal of Management Reviews*, 20(4), 880-902.
- Sürücü, L., & Maslakci, A. (2020). Validity and reliability in quantitative research. *Business & Management Studies: An International Journal*, 8(3), 2694-2726. <https://www.bmij.org/index.php/1/article/view/1540>
- Támara, G. (2022). Enfoque cuantitativo: taxonomía desde el nivel de profundidad de la búsqueda del conocimiento. *Llalliq*, 2(1), ág-13.
- Torres, P., Rodríguez C., Inca, F., Castelo, G., y Ríos L. (2019). La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. *Ciencia Digital*, 3(2.6), 495-514. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600>
- Trayter, J. (2016). Simplificación administrativa y modificación o supresión de las técnicas de limitación o intervención. *Revista Aragonesa de Administración Pública*, 47, p. 8-44. <https://cutt.ly/YjjA4D1>
- Viriyasitavat, W., Da Xu, L., Bi, Z., & Sapsomboon, A. (2020). Blockchain-based business process management (BPM) framework for service composition in industry 4.0. *Journal of Intelligent Manufacturing*, 31(7), 1737-1748
- Zuhaira, B., & Ahmad, N. (2020). Business process modeling, implementation, analysis, and management: the case of business process management tools. *Business Process Management Journal*.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

Tabla 6

Operacionalización de la variable Gestión por procesos

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos variable
Para lograr una mejora continua en las operaciones de una organización, se utiliza la gestión de procesos. El objetivo de la gestión de procesos es mejorar la eficiencia y adaptabilidad del flujo de trabajo, para satisfacer mejor las necesidades de los clientes. Al optimizar el proceso de trabajo, las organizaciones pueden alcanzar mayores niveles de eficiencia y eficacia en sus operaciones (PCM, 2018).	Para evaluar la variable esta se dividirá en tres dimensiones y ocho indicadores, además la variable es cualitativa, ordinal, categórica	Identificación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación y descripción del proceso ▪ Secuencia e interacción de los procesos. ▪ Aprobación y distribución de documentos generado 	1 – 7	Escala ordinal. Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente Regular Eficiente
		Verificación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medición de procesos ▪ Analiza procesos 	8 – 12		
		Mejora de procesos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analiza causa-efecto ▪ Selecciona mejora ▪ Implementación de mejoras. 	13 – 20		

Nota: Basado en R.S.G.P. N°006-2018-PCM/SGP. Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

Tabla 7

Operacionalización de la variable Simplificación administrativa

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos variable
El proceso de simplificación administrativa tiene como objetivo mejorar la eficiencia de los procedimientos burocráticos agilizándolos. Esto se puede lograr mediante la eliminación de papeleo innecesario, la simplificación de regulaciones complicadas y la combinación de múltiples procesos burocráticos (Bueno, 2019)	La variable es cualitativa, ordinal politómica, el cual estará dividido en cuatro dimensiones y diez indicadores.	Procesos de simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologías • Mecanismos de eliminación • Modelos de procedimientos • Medidas correctivas 	1 – 5	Escala ordinal. Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Básico Intermedio Avanzado
		Incorporación de las tecnologías de información	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de información, • Uso de documentos electrónicos • Interoperabilidad • Calidad del servicio ▪ Procedimientos administrativos 	6 - 10		
		Modelo de atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos virtuales • Implementación MAC • Calidad y funcionamiento • Cobertura ▪ Priorización de las necesidades 	11- 15		
		Fortalecimiento del proceso de simplificación	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de plataforma virtual • Mejora regulatoria marco normativo ▪ Sensibilización de la ciudadanía. 	15 - 20		

Nota: basado en Resolución Ministerial N°048-2013. Plan Nacional de simplificación administrativa

Anexo 2. Instrumentos

Cuestionario gestión por procesos

Estimad@ colega: Presentamos a usted el siguiente cuestionario con el objetivo de recabar su percepción sobre gestión por proceso en la entidad. Se agradece responder con honestidad y asegúrese de responder a todas las preguntas de acuerdo con la siguiente escala:

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Indicadores	N°	Dimensión 1: identificación de procesos	1	2	3	4	5
Identificación y descripción de los procesos	1	El responsable y los servidores de la entidad, identifican las ineficiencias en el diseño de la estructura organizacional de la entidad que requieren ser mejorados.					
	2	El responsable y los servidores de la entidad identifican los inadecuados procesos de producción de bienes y servicios públicos.					
	3	La entidad a través de sus responsables identifica las características de los elementos de los procesos y los productos de los mismos, a efectos de determinar la interacción entre procesos.					
	4	Se le ha capacitado o brindado información a efectos de que conozca el enfoque por procesos y pueda identificar los procesos que se han implementado en la entidad.					
Secuencia e interacción de los procesos	5	En la entidad se clasifica adecuadamente los procesos, estableciendo un listado de procesos misionales y sus interrelaciones.					
	6	La entidad ha logrado determinar el nivel de cada proceso, identificando los procesos prioritarios que permiten alcanzar la calidad de los bienes y servicios que brinda la entidad.					
Aprobación y distribución de los documentos generados	7	La entidad ha logrado establecer y difundir un mapa de los procesos, que combine las funciones, actividades y productos de la entidad, para documentar la ruta de satisfacción del cliente.					
Indicadores		Dimensión 2: Verificación de procesos					
Medición de procesos	8	La entidad, ha establecido indicadores para medir el desempeño y la eficacia de los procesos que se han determinado.					
	9	En la entidad cuenta con una semaforización de los indicadores, para medir la eficacia de los procesos determinados.					
	10	La entidad toma en cuenta las tendencias obtenidas, para implementar medidas trascendentes a fin de mejorar el funcionamiento de los procesos que realiza					
Analiza procesos	10	En la entidad analiza a través de intervalos planificados y periódicos de los resultados de cada proceso, para evaluar el progreso de la entidad y el logro de sus objetivos.					
	12	Considera que la entidad logra analizar las brechas existentes entre los objetivos planteados en los procesos y los resultados obtenidos, a fin de resolver los problemas la gestión por procesos.					

		Dimensión 3: Mejora de procesos					
Analiza causa - efecto	13	Considera usted que la entidad, ha identificado los problemas que tienen incidencia en el logro de los objetivos estratégicos de la entidad.					
	14	Considera usted que la entidad ha logrado identificar los problemas que tengan un impacto en la tecnificación de los procesos y en la productividad de los servidores.					
	15	Considera usted que la entidad, ha logrado identificar los problemas que impactan en la eficacia del uso de los recursos y en la satisfacción de las personas, así como las causas los mismos.					
Selección mejora	16	Considera que los responsables de la gestión por procesos, han identificado estrategias adecuadas para la mejora de los procesos.					
	17	Considera usted que las mejoras seleccionadas, eliminan los problemas identificados en la gestión por procesos.					
Implementación de mejora	18	Considera usted que los responsables de la gestión por procesos utilizan las herramientas o la metodología adecuada para la mejora constante de los procesos de la entidad.					
	19	Considera que la implementación de las mejoras en los procesos, se realizan en los plazos previstos para la implementación del plan de mejora.					
	20	Considera que se asignan los recursos adecuados tanto humanos como materiales para la implementación de las mejoras en la gestión de procesos					

Muchas gracias

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO

Nombre original:	Cuestionario para medir la variable gestión por procesos		
Descripción:	Mide las dimensiones identificación de procesos, verificación de procesos, mejora de procesos		
Autor original:	Basado en R.S.G.P. N°006-2018-PCM/SGP. Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.		
Procedencia:	Perú		
Adaptación Lima-Perú:	Rivas Quinde, Darmis Octavio		
Año:	2023		
Administración:	Colectiva		
Ámbito y lugar de aplicación:	100 trabajadores de un organismo pública en Cajamarca		
Duración y fecha de aplicación:	En promedio 30 minutos / 20 al 24 de octubre 2023		
Dimensiones e Ítems:	<ul style="list-style-type: none"> • Ítems de Dimensión identificación de procesos: 1,2,3,4,5,6, 7 • Ítems de Dimensión verificación de procesos: 8, 9, 10, 11, 12 • Ítems de Dimensión mejora de procesos: 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20 		
Fiabilidad:	Confiabilidad del instrumento con Alfa de Cronbach A = 0,912		
Calificación:	La calificación de cada ítem se hace con una escala ordinal (Likert) de 1 a 5 puntos, siendo 1= Nunca (N), 2=Raramente (R), 3= Ocasionalmente (O), 4= Frecuentemente (F) y 5=muy frecuentemente (MF). Para sacar los resultados se suma los puntajes de cada apartado.		
Tipificación:	De acuerdo al Baremado:		
	Nivel de la dimensión identificación de procesos	Nivel de a dimensión Verificación de procesos	Nivel de Dimensión mejora de procesos
	Deficiente [7-16] Regular [17-26] Eficiente [27-35]	Deficiente [5-12] Regular [13-18] Eficiente [19-25]	Deficiente [8-19] Regular [20-29] Eficiente [30-40]

Cuestionario de simplificación administrativa

Estimad@ colega:

Presentamos a usted el siguiente cuestionario con el objetivo de recabar su percepción sobre la simplificación administrativa en la entidad. Se agradece responder con honestidad y asegúrese de responder a todas las preguntas.

Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Indicador	N°	Ítems	Valoración				
		Dimensión procesos de simplificación administrativa	1	2	3	4	5
Metodologías	1	Considera que en la entidad implementa la metodología de simplificación, esto es, establece medidas para elevar la eficiencia y eficacia en los procedimientos administrativos.					
	2	Considera que los costos de los trámites administrativos son razonables, de acuerdo con la metodología de costos de los procedimientos y servicios administrativos.					
Mecanismos de eliminación	3	Considera que la entidad ejecuta metodologías y mecanismos de eliminación de procedimientos innecesarios.					
Modelos de procedimientos	4	Considera que la entidad implementa el Sistema Único de Trámites a nivel local, regional y nacional y adopta los modelos de procedimientos y servicios administrativos comunes en entidades públicas					
Medidas correctivas	5	Considera que la entidad realiza de manera constante o regular acciones o medidas correctivas para la simplificación administrativa.					
		Dimensión incorporación de las tecnologías de la información					
Verificación de la información	6	Considera que la entidad verifica la exactitud de la información proporcionada por usuarios externos, utilizando varios sitios web institucionales.					
Uso de documentos electrónicos	7	Considera que el uso de la firma digital y el expediente electrónico es adecuado para simplificar los trámites administrativos.					
Interoperabilidad	8	Considera que la entidad incorpora de procedimientos administrativos más demandados en la plataforma de interoperabilidad del Estado Peruano.					
Calidad del servicio	9	Considera que el uso de las tecnologías de la información y comunicación elevan					

		la calidad del desempeño de la entidad y por ende el servicio a favor del ciudadano.					
Procedimientos administrativos	10	Considera que el uso de las tecnologías de la información y comunicación permiten simplificar los procedimientos administrados por la entidad y agilizar el trámite de los mismos.					
		Dimensión modelo de atención al ciudadano					
Mecanismos virtuales	11	Considera que la entidad ha implementado mecanismos virtuales de atención a los usuarios internos y externos, a fin de que accedan a la información generada por la entidad.					
Implementación MAC	12	Considera que la implementación de centros del MAC (Modelo de Atención al Ciudadano) en la entidad es adecuado para fortalecer la relación del ciudadano con la entidad.					
Calidad y funcionamiento	13	Considera que el Modelo de Atención al Ciudadano, mejora la calidad y el buen funcionamiento de la atención al ciudadano.					
Cobertura	14	Considera que la ampliación de la cobertura del centro de atención telefónica del MAC (Modelo de Atención al Ciudadano) permite mejorar la atención y trámite de los procedimientos administrativos.					
Priorización de las necesidades	15	Considera que el Modelo de Atención al Ciudadano simplifica los trámites administrativos, priorizando las necesidades del ciudadano.					
		Dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas					
Fortalecimiento de la plataforma	16	Considera que la entidad fortalece la plataforma virtual como un espacio de articulación público-privado-sociedad civil					
	17	Considera que se ha brindado los recursos técnicos y materiales necesarios para el fortalecimiento de las plataformas virtuales.					
	18	Considera que el fortalecimiento de la simplificación administrativa genera reducción de plazos, de costos y requisitos, para la mejora del trámite de los procedimientos administrativos.					
Mejora regulatoria marco normativo	19	Considera que la entidad aplica la mejora regulatoria del marco normativo de la simplificación administrativa.					

Sensibilización de la ciudadanía	20	Considera que se sensibiliza a la ciudadanía respecto a sus derechos y deberes como usuario, mediante la implementación de mecanismos de difusión sobre las ventajas de la simplificación administrativa.					
----------------------------------	----	---	--	--	--	--	--

Muchas gracias

FICHA TÉCNICA DE INSTRUMENTO

Nombre original:	Cuestionario para medir la variable simplificación administrativa			
Descripción:	Mide las dimensiones procesos de simplificación administrativa, incorporación de las tecnologías de la información, modelo de atención al ciudadano, fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas			
Autor original:	basado en Resolución Ministerial N°048-2013. Plan Nacional de simplificación administrativa.			
Procedencia:	Perú			
Adaptación Lima-Perú:	Rivas Quinde, Darmis Octavio			
Año:	2023			
Administración:	Colectiva			
Ámbito y lugar de aplicación:	100 trabajadores de un organismo pública en Cajamarca			
Duración y fecha de aplicación:	En promedio 30 minutos / 20 al 24 de octubre 2023			
Dimensiones e Ítems:	<ul style="list-style-type: none"> • Ítems de Dimensión procesos de simplificación administrativa: 1,2,3,4,5 • Ítems de Dimensión incorporación de las tecnologías de la información: 6, 7,8, 9, 10 • Ítems de Dimensión modelo de atención al ciudadano: 11, 12,13, 14, 15, • Ítems de Dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas :16, 17, 18, 19, 20 			
Fiabilidad:	Confiabilidad del instrumento con Alfa de Cronbach A = 0,842			
Calificación:	La calificación de cada ítem se hace con una escala ordinal (Likert) de 1 a 5 puntos, siendo 1= Nunca (N), 2=Raramente (R), 3= Ocasionalmente (O), 4= Frecuentemente (F) y 5=muy frecuentemente (MF). Para sacar los resultados se suma los puntajes de cada apartado.			
Tipificación:	De acuerdo al Baremado:			
	Nivel de la dimensión procesos de simplificación administrativa	Nivel de a dimensión incorporación de las tecnologías de la información	Nivel de Dimensión modelo de atención al ciudadano	Nivel de Dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas
	Básico [5-12] Intermedio [13-18] Avanzado [19-25]	Básico [5-12] Intermedio [13-18] Avanzado [19-25]	Básico [5-12] Intermedio [13-18] Avanzado [19-25]	Básico [5-12] Intermedio [13-18] Avanzado [19-25]

Anexo 3. Modelo de consentimiento

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación:

.....

Investigador (a) (es):

.....

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada ".....",
cuyo objetivo es..... Esta investigación

es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional
..... o programa, de la Universidad César Vallejo del

campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la
Universidad y con el permiso de la institución

.....

Describir el impacto del problema de la investigación.

.....

.....

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los
procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales
y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "....."
.....

2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y
se realizará en el ambiente de de la institución
..... Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán
codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán
anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) email:
y Docente asesor (Apellidos y Nombres) email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 4. Matriz de jueces de expertos

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	ALBERTO CASAVARDE DUEÑAS
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	FISCAL PROVINCIAL PENAL
Institución donde labora:	MINISTERIO PÚBLICO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	09604382
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionarios para la variable gestión por procesos
Autor (a):	Darmis Octavio Rivas Quinde
Objetivo:	Determinar la relación entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023
Administración:	directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Sector Público
Dimensiones:	Identificación de procesos, verificación de procesos, mejora de procesos.
Confiabilidad:	Alpha de Cronbach = 0,921
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Deficiente, Regular, Eficiente
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	20 minutos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para la variable simplificación administrativa
Autor (a):	Darmis Octavio Rivas Quinde.
Objetivo:	Determinar la relación entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023
Administración:	directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Sector Público
Dimensiones:	Procesos de simplificación administrativa, incorporación de las tecnologías de información, modelo de atención al ciudadano, fortalecimiento del proceso de simplificación
Confiabilidad:	Alpha de Cronbach = 0,842
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Inicio, En Proceso, Avanzado
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	20 minutos

INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS

Definición de la variable La gestión de procesos es un elemento crucial en la administración pública que contribuye a la organización de diversos procesos y actividades dentro de una entidad. Esta herramienta está adquiriendo cada vez más valor como metodología de solución de problemas operativos que enfrentan las instituciones públicas (Niraula, 2019). Para lograr una mejora continua en las operaciones de una organización, se utiliza la gestión de procesos. El objetivo de la gestión de procesos es mejorar la eficiencia y adaptabilidad del flujo de trabajo, para satisfacer mejor las necesidades de los clientes. Al optimizar el proceso de trabajo, las organizaciones pueden alcanzar mayores niveles de eficiencia y eficacia en sus operaciones (PCM, 2018).

Dimensión 1: Identificación de procesos.

Para garantizar la implementación triunfante de los esfuerzos planificados, una organización debe primero llevar a cabo un examen exhaustivo de su estructura institucional. Existen varios métodos para identificar procesos, pero es imperativo que los líderes estén equipados con un conocimiento integral de las interfaces, proveedores, etapas, productos y usuarios. Esta comprensión es fundamental para una evaluación fiable de las actividades previstas (Love y Matthews, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación y descripción de los procesos	1. El responsable y los servidores de la entidad, identifican las ineficiencias en el diseño de la estructura organizacional de la entidad que requieren ser mejorados.	4	4	4	
	2. El responsable y los servidores de la entidad identifican los inadecuados procesos de producción de bienes y servicios públicos.	4	4	4	
	3. La entidad a través de sus responsables identifica las características de los elementos de los procesos y los productos de los mismos, a efectos de determinar la interacción entre procesos.	4	4	4	
	4. Se le ha capacitado o brindado información a efectos de que conozca el enfoque por procesos y pueda identificar los procesos que se han implementado en la entidad.	4	4	4	

Secuencia e interacción de los procesos	5. En la entidad se clasifica adecuadamente los procesos, estableciendo un listado de procesos misionales y sus interrelaciones.	4	4	4	
	6. La entidad ha logrado determinar el nivel de cada proceso, identificando los procesos prioritarios que permiten alcanzar la calidad de los bienes y servicios que brinda la entidad.	4	4	4	
Aprobación y distribución de los documentos generados	7. La entidad ha logrado establecer y difundir un mapa de los procesos, que combine las funciones, actividades y productos de la entidad, para documentar la ruta de satisfacción del cliente.	4	4	4	

Dimensión 2: Verificación de procesos

El término "control de procesos" se refiere a la capacidad de una organización para establecer un sistema competente que supervise y gobierne las acciones de diversas operaciones que ayudan en la creación de un producto o servicio. Para evaluar, examinar y mejorar con precisión estos procesos, es fundamental delinear con precisión los objetivos de cada uno de ellos. Además, es imperativo mantener registros completos de todas las mediciones obtenidas durante cada proceso. Esto garantiza que cualquier error cometido pueda detectarse y rectificarse, lo que en última instancia allana el camino para un desarrollo y una mejora continuos (Dumas et al., 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento y medición de procesos	8. La entidad, ha establecido indicadores para medir el desempeño y la eficacia de los procesos que se han determinado.	4	4	4	
	9. En la entidad cuenta con una semaforización de los indicadores, para medir la eficacia de los procesos determinados.	4	4	4	
Analiza procesos	10. En la entidad analiza a través de intervalos planificados y periódicos de los resultados de cada proceso, para evaluar el progreso de la entidad y el logro de sus objetivos.	4	4	4	

	de sus objetivos.				
	11. La entidad toma en cuenta las tendencias obtenidas, para implementar medidas trascendentes a fin de mejorar el funcionamiento de los procesos que realiza.	4	4	4	
	12. Considera que la entidad logra identificar las brechas existentes entre los objetivos planteados en los procesos y los resultados obtenidos, a fin de resolver los problemas la gestión por procesos.	4	4	4	

Dimensión 3: Mejora de procesos

El resultado del esfuerzo continuo de una organización por integrar las herramientas de GfP (Mannhardt et al., 2018). Es fundamental reconocer que la adopción de la gestión por procesos es una medida previa y necesaria hacia la mejora. Asimismo, opera modificando la estructura organizacional, racionalizando los procedimientos existentes y mejorando las capacidades de los responsables de gestionarlos (Zuhira y Ahmad, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Analiza causa - efecto	13. Considera usted que la entidad, ha identificado los problemas que tienen incidencia en el logro de los objetivos estratégicos de la entidad.	4	4	4	
	14. Considera usted que la entidad ha logrado identificar los problemas que tengan un impacto en la tecnificación de los procesos y en la productividad de los servidores.	4	4	4	
	15. Considera usted que la entidad, ha logrado identificar los problemas que impactan en la eficacia del uso de los recursos y en la satisfacción de las personas, así como las causas los mismos.	4	4	4	
Selección mejora	16. Considera que los responsables de la gestión por procesos, han identificado estrategias adecuadas para la mejora de los procesos.	4	4	4	
	17. Considera usted que las mejoras seleccionadas, eliminan los problemas identificados en la gestión por procesos.	4	4	4	

Implementación de mejora	18. La entidad ha logrado establecer y difundir un mapa de los procesos, que combine las funciones, actividades y productos de la entidad, para documentar la ruta de satisfacción del cliente.				
	19. Considera que la implementación de las mejoras en los procesos, se realizan en los plazos previstos para la implementación del plan de mejora.				
	20. Considera que se asignan los recursos adecuados tanto humanos como materiales para la implementación de las mejoras en la gestión de procesos.				

Elaborado: Basado en R.S.G.P. N°006-2018-PCM/SGP. Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg. Alberto Qsverde Dueñas DNI: 07604582

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA - Maestría en gestión pública -

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Ximaras, Fecha 10/10/2023



Firma del Experto Informante

INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Definición de la variable: El principio de simplificación administrativa se basa en una serie de acciones diseñadas para eliminar obstáculos y gastos que impidan la eficiencia de la administración pública. El objetivo es agilizar los procesos involucrados y eliminar barreras innecesarias (Matei y Chesaru, 2015), mientras que Junquero (2019) la definen como una iniciativa política que busca erradicar las dificultades relacionadas con los costos que obstaculizan la eficiencia social, causadas por procedimientos burocráticos que obstruyen la eficiencia administrativa.

Dimensión 1: Procesos de simplificación administrativa.

De acuerdo con las directrices marcadas por R.M. N°048-PCM (2013), se evaluaron los parámetros de la variable en cuestión. Estos parámetros se alinean con el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, por lo tanto, la dimensión procesos de simplificación administrativa. esto se refiere a la creación e implementación de métodos y protocolos que eliminen procedimientos superfluos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metodologías	1. Considera que en la entidad implementa la metodología de simplificación, esto es, establece medidas para elevar la eficiencia y eficacia en los procedimientos administrativos.	4	4	4	
	2. Considera que los costos de los trámites administrativos son razonables, de acuerdo con la metodología de costos de los procedimientos y servicios administrativos.	4	4	4	
Mecanismos de eliminación	3. Considera que la entidad ejecuta metodologías y mecanismos de eliminación de procedimientos innecesarios.	4	4	4	
Modelos de procedimientos	4. Considera que la entidad implementa el Sistema Único de Trámites a nivel local, regional y nacional y adopta los modelos de procedimientos y servicios administrativos comunes en entidades públicas	4	4	4	

Medidas correctivas	5. Considera que la entidad realiza de manera constante o regular acciones o medidas correctivas para la simplificación administrativa.	4	4	4	
---------------------	---	---	---	---	--

Dimensión 2: Incorporación de las tecnologías de información.

Implica la integración y distribución de información, junto con la colaboración virtual con otras entidades públicas (R.M. N°048-PCM (2013)).

Verificación de la información	6. Considera que la entidad verifica la exactitud de la información proporcionada por usuarios externos, utilizando varios sitios web institucionales.	4	4	4	
Uso de documentos electrónicos	7. Considera que el uso de la firma digital y el expediente electrónico es adecuado para simplificar los trámites administrativos.	4	4	4	
Interoperabilidad Calidad del servicio	8. Considera que la entidad incorpora de procedimientos administrativos más demandados en la plataforma de interoperabilidad del Estado Peruano.	4	4	4	
	9. Considera que el uso de las tecnologías de la información y comunicación elevan la calidad del desempeño de la entidad y por ende el servicio a favor del ciudadano.	4	4	4	
Procedimientos administrativos	10. Considera que el uso de las tecnologías de la información y comunicación permiten simplificar los procedimientos administrados por la entidad y agilizar el trámite de los mismos.	4	4	4	

Dimensión 3: Modelo de atención al ciudadano

Corresponde a la ejecución efectiva de la modernización pública, encaminada a ofrecer servicios de excelencia a los usuarios. (R.M. N°048-PCM (2013))

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mecanismos virtuales	11. Considera que la entidad ha implementado mecanismos virtuales de atención a los usuarios internos y externos, a fin de que accedan a la información generada por la entidad.	4	4	4	

Implementación MAC	12. Considera que la implementación de centros del MAC (Modelo de Atención al Ciudadano) en la entidad es adecuado para fortalecer la relación del ciudadano con la entidad.	4	4	4	
Calidad y funcionamiento	13. Considera que el Modelo de Atención al Ciudadano, mejora la calidad y el buen funcionamiento de la atención al ciudadano.	4	4	4	
Cobertura	14. Considera que la ampliación de la cobertura del centro de atención telefónica del MAC (Modelo de Atención al Ciudadano) permite mejorar la atención y trámite de los procedimientos administrativos.	4	4	4	
Priorización de las necesidades	15. Considera que el Modelo de Atención al Ciudadano simplifica los trámites administrativos, priorizando las necesidades del ciudadano.	4	4	4	

Dimensión 4: Fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativa

Corresponde a un conjunto de procedimientos y acciones que facilitan la implementación eficiente de los procesos dentro de una entidad. (R.M. N°048-PCM (2013).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fortalecimiento de la plataforma	16. Considera que la entidad fortalece la plataforma virtual como un espacio de articulación público-privado-sociedad civil	4	4	4	
	17. Considera que se ha brindado los recursos técnicos y materiales necesarios para el fortalecimiento de las plataformas virtuales.	4	4	4	
	18. Considera que el fortalecimiento de la simplificación administrativa genera reducción de plazos, de costos y requisitos, para la mejora del trámite de los procedimientos administrativos.	4	4	4	
Mejora regulatoria marco normativo	19. Considera que la entidad aplica la mejora regulatoria del marco normativo de la simplificación administrativa.				

Sensibilización de la ciudadanía	20. Considera que se sensibiliza a la ciudadanía respecto a sus derechos y deberes como usuario, mediante la implementación de mecanismos de difusión sobre las ventajas de la simplificación administrativa.	4	4	4	
----------------------------------	---	---	---	---	--

basado en Resolución Ministerial N°048-2013. Plan Nacional de simplificación administrativa

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg. Alberto Casavado Quera DNI: 0760432

Especialidad del validador: Asesoría Jurídica - Gestión en gestión pública -

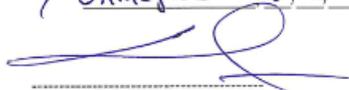
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Summers 10/10/2023



Firma del Experto Informante

**REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
CASAVARDE DUEÑAS, ALBERTO DNI 09604382	ABOGADO Fecha de diploma: 24/02/2010 Modalidad de estudios: -	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
CASAVARDE DUEÑAS, ALBERTO DNI 09604382	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 29/03/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ <i>PERU</i>
CASAVARDE DUEÑAS, ALBERTO DNI 09604382	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 25/11/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 20/08/2017 Fecha egreso: 11/08/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	MARINA LILIANA GUEVARA RUIZ
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Asesoría Legal de Municipalidad Distrital de Palán
Institución donde labora:	Municipalidad Distrital de Palán, Provincia de Santa Cruz
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
DNI:	41070446
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionarios para la variable gestión por procesos
Autor (a):	Darwin Octavio Rivas Quinde
Objetivo:	Determinar la relación entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023
Administración:	directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Sector Público
Dimensiones:	Identificación de procesos, verificación de procesos, mejora de procesos.
Confiabledad:	Alpha de Cronbach = 0,921
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Deficiente, Regular, Eficiente
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	20 minutos

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para la variable simplificación administrativa
Autor (a):	Darwin Octavio Rivas Quinde
Objetivo:	Determinar la relación entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023
Administración:	directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Sector Público
Dimensiones:	Procesos de simplificación administrativa, incorporación de las tecnologías de información, modelo de atención al ciudadano, fortalecimiento del proceso de simplificación
Confiabledad:	Alpha de Cronbach = 0,842
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Inicio, En Proceso, Avanzado
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	20 minutos

INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS

Definición de la variable La gestión de procesos es un elemento crucial en la administración pública que contribuye a la organización de diversos procesos y actividades dentro de una entidad. Esta herramienta está adquiriendo cada vez más valor como metodología de solución de problemas operativos que enfrentan las instituciones públicas (Niraula, 2019). Para lograr una mejora continua en las operaciones de una organización, se utiliza la gestión de procesos. El objetivo de la gestión de procesos es mejorar la eficiencia y adaptabilidad del flujo de trabajo, para satisfacer mejor las necesidades de los clientes. Al optimizar el proceso de trabajo, las organizaciones pueden alcanzar mayores niveles de eficiencia y eficacia en sus operaciones (PCM, 2018).

Dimensión 1: Identificación de procesos.

Para garantizar la implementación triunfante de los esfuerzos planificados, una organización debe primero llevar a cabo un examen exhaustivo de su estructura institucional. Existen varios métodos para identificar procesos, pero es imperativo que los líderes estén equipados con un conocimiento integral de las interfaces, proveedores, etapas, productos y usuarios. Esta comprensión es fundamental para una evaluación fiable de las actividades previstas (Love y Matthews, 2019).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación y descripción de los procesos	1. El responsable y los servidores de la entidad, identifican las ineficiencias en el diseño de la estructura organizacional de la entidad que requieren ser mejorados.	4	4	4	
	2. El responsable y los servidores de la entidad identifican los inadecuados procesos de producción de bienes y servicios públicos.	4	4	4	
	3. La entidad a través de sus responsables identifica las características de los elementos de los procesos y los productos de los mismos, a efectos de determinar la interacción entre procesos.	4	4	4	
	4. Se le ha capacitado o brindado información a efectos de que conozca el enfoque por procesos y pueda identificar los procesos que se han implementado en la entidad.	4	4	4	

Secuencia e interacción de los procesos	5. En la entidad se clasifica adecuadamente los procesos, estableciendo un listado de procesos misionales y sus interrelaciones.	4	4	4	
	6. La entidad ha logrado determinar el nivel de cada proceso, identificando los procesos prioritarios que permiten alcanzar la calidad de los bienes y servicios que brinda la entidad.	4	4	4	
Aprobación y distribución de los documentos generados	7. La entidad ha logrado establecer y difundir un mapa de los procesos, que combine las funciones, actividades y productos de la entidad, para documentar la ruta de satisfacción del cliente.	4	4	4	

Dimensión 2: Verificación de procesos

El término "control de procesos" se refiere a la capacidad de una organización para establecer un sistema competente que supervise y gobierne las acciones de diversas operaciones que ayudan en la creación de un producto o servicio. Para evaluar, examinar y mejorar con precisión estos procesos, es fundamental delinear con precisión los objetivos de cada uno de ellos. Además, es imperativo mantener registros completos de todas las mediciones obtenidas durante cada proceso. Esto garantiza que cualquier error cometido pueda detectarse y rectificarse, lo que en última instancia allana el camino para un desarrollo y una mejora continuos (Dumas et al., 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento y medición de procesos	8. La entidad, ha establecido indicadores para medir el desempeño y la eficacia de los procesos que se han determinado.	4	4	4	
	9. En la entidad cuenta con una semaforización de los indicadores, para medir la eficacia de los procesos determinados.	4	4	4	
Analiza procesos	10. En la entidad analiza a través de intervalos planificados y periódicos de los resultados de cada proceso, para evaluar el progreso de la entidad y el logro de sus objetivos.	4	4	4	

	11. La entidad toma en cuenta las tendencias obtenidas, para implementar medidas trascendentes a fin de mejorar el funcionamiento de los procesos que realiza.	4	4	4	
	12. Considera que la entidad logra identificar las brechas existentes entre los objetivos planteados en los procesos y los resultados obtenidos, a fin de resolver los problemas la gestión por procesos.	4	4	4	

Dimensión 3: Mejora de procesos

El resultado del esfuerzo continuo de una organización por integrar las herramientas de GfP (Mannhardt et al., 2018). Es fundamental reconocer que la adopción de la gestión por procesos es una medida previa y necesaria hacia la mejora. Asimismo, opera modificando la estructura organizacional, racionalizando los procedimientos existentes y mejorando las capacidades de los responsables de gestionarlos (Zuhira y Ahmad, 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Analiza causa - efecto	13. Considera usted que la entidad, ha identificado los problemas que tienen incidencia en el logro de los objetivos estratégicos de la entidad.	4	4	4	
	14. Considera usted que la entidad ha logrado identificar los problemas que tengan un impacto en la tecnificación de los procesos y en la productividad de los servidores.	4	4	4	
	15. Considera usted que la entidad, ha logrado identificar los problemas que impactan en la eficacia del uso de los recursos y en la satisfacción de las personas, así como las causas los mismos.	4	4	4	
Selección mejora	16. Considera que los responsables de la gestión por procesos, han identificado estrategias adecuadas para la mejora de los procesos.	4	4	4	
	17. Considera usted que las mejoras seleccionadas, eliminan los problemas identificados en la gestión por procesos.	4	4	4	

Implementación de mejora	18. La entidad ha logrado establecer y difundir un mapa de los procesos, que combine las funciones, actividades y productos de la entidad, para documentar la ruta de satisfacción del cliente.	4	4	4	
	19. Considera que la implementación de las mejoras en los procesos, se realizan en los plazos previstos para la implementación del plan de mejora.	4	4	4	
	20. Considera que se asignan los recursos adecuados tanto humanos como materiales para la implementación de las mejoras en la gestión de procesos.	4	4	4	

Elaborado: Basado en R.S.G.P. N°006-2018-PCM/SGP. Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg. Marina Liliana Guevara Ruiz.

DNI: 41070446

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Santa Cruz, Fecha 12/10/2023.



Firma del Experto Informante

INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Definición de la variable: El principio de simplificación administrativa se basa en una serie de acciones diseñadas para eliminar obstáculos y gastos que impidan la eficiencia de la administración pública. El objetivo es agilizar los procesos involucrados y eliminar barreras innecesarias (Matei y Chesaru, 2015), mientras que Junquero (2019) la definen como una iniciativa política que busca erradicar las dificultades relacionadas con los costos que obstaculizan la eficiencia social, causadas por procedimientos burocráticos que obstruyen la eficiencia administrativa.

Dimensión 1: Procesos de simplificación administrativa.

De acuerdo con las directrices marcadas por R.M. N°048-PCM (2013), se evaluaron los parámetros de la variable en cuestión. Estos parámetros se alinean con el Plan Nacional de Simplificación Administrativa, por lo tanto, la dimensión procesos de simplificación administrativa. esto se refiere a la creación e implementación de métodos y protocolos que eliminen procedimientos superfluos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metodologías	1. Considera que en la entidad implementa la metodología de simplificación, esto es, establece medidas para elevar la eficiencia y eficacia en los procedimientos administrativos.	4	4	4	
	2. Considera que los costos de los trámites administrativos son razonables, de acuerdo con la metodología de costos de los procedimientos y servicios administrativos.	4	4	4	
Mecanismos de eliminación	3. Considera que la entidad ejecuta metodologías y mecanismos de eliminación de procedimientos innecesarios.	4	4	4	
Modelos de procedimientos	4. Considera que la entidad implementa el Sistema Único de Trámites a nivel local, regional y nacional y adopta los modelos de procedimientos y servicios administrativos comunes en entidades públicas	4	4	4	

Medidas correctivas	5. Considera que la entidad realiza de manera constante o regular acciones o medidas correctivas para la simplificación administrativa.	4	4	4	
---------------------	---	---	---	---	--

Dimensión 2: Incorporación de las tecnologías de información.

Implica la integración y distribución de información, junto con la colaboración virtual con otras entidades públicas (R.M. N°048-PCM (2013).

Verificación de la información	6. Considera que la entidad verifica la exactitud de la información proporcionada por usuarios externos, utilizando varios sitios web institucionales.	4	4	4	
Uso de documentos electrónicos	7. Considera que el uso de la firma digital y el expediente electrónico es adecuado para simplificar los trámites administrativos.	4	4	4	
Interoperabilidad Calidad del servicio	8. Considera que la entidad incorpora de procedimientos administrativos más demandados en la plataforma de interoperabilidad del Estado Peruano.	4	4	4	
	9. Considera que el uso de las tecnologías de la información y comunicación elevan la calidad del desempeño de la entidad y por ende el servicio a favor del ciudadano.	4	4	4	
Procedimientos administrativos	10. Considera que el uso de las tecnologías de la información y comunicación permiten simplificar los procedimientos administrados por la entidad y agilizar el trámite de los mismos.	4	4	4	

Dimensión 3: Modelo de atención al ciudadano

Corresponde a la ejecución efectiva de la modernización pública, encaminada a ofrecer servicios de excelencia a los usuarios. (R.M. N°048-PCM (2013)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mecanismos virtuales	11. Considera que la entidad ha implementado mecanismos virtuales de atención a los usuarios internos y externos, a fin de que accedan a la información generada por la entidad.	4	4	4	

Implementación MAC	12. Considera que la implementación de centros del MAC (Modelo de Atención al Ciudadano) en la entidad es adecuado para fortalecer la relación del ciudadano con la entidad.	4	4	4	
Calidad y funcionamiento	13. Considera que el Modelo de Atención al Ciudadano, mejora la calidad y el buen funcionamiento de la atención al ciudadano.	4	4	4	
Cobertura	14. Considera que la ampliación de la cobertura del centro de atención telefónica del MAC (Modelo de Atención al Ciudadano) permite mejorar la atención y trámite de los procedimientos administrativos.	4	4	4	
Priorización de las necesidades	15. Considera que el Modelo de Atención al Ciudadano simplifica los trámites administrativos, priorizando las necesidades del ciudadano.	4	4	4	

Dimensión 4: Fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativa

Corresponde a un conjunto de procedimientos y acciones que facilitan la implementación eficiente de los procesos dentro de una entidad. (R.M. N°048-PCM (2013).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fortalecimiento de la plataforma	16. Considera que la entidad fortalece la plataforma virtual como un espacio de articulación público-privado-sociedad civil	4	4	4	
	17. Considera que se ha brindado los recursos técnicos y materiales necesarios para el fortalecimiento de las plataformas virtuales.	4	4	4	
	18. Considera que el fortalecimiento de la simplificación administrativa genera reducción de plazos, de costos y requisitos, para la mejora del trámite de los procedimientos administrativos.	4	4	4	

Mejora regulatoria marco normativo	19. Considera que la entidad aplica la mejora regulatoria del marco normativo de la simplificación administrativa.	4	4	4	
Sensibilización de la ciudadanía	20. Considera que se sensibiliza a la ciudadanía respecto a sus derechos y deberes como usuario, mediante la implementación de mecanismos de difusión sobre las ventajas de la simplificación administrativa.	4	4	4	

basado en Resolución Ministerial N°048-2013. Plan Nacional de simplificación administrativa

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr./ Mg. Marina Liliana Guevara Ruiz.

DNI: 41070446

Especialidad del validador: Maestra en Gestión Pública.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Santa Cruz, 12/10/2023.


Firma del Experto Informante


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GUEVARA RUIZ, MARINA LILIANA DNI 41070446	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 18/10/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/10/2005 Fecha egreso: 15/07/2017	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO <i>PERU</i>
GUEVARA RUIZ, MARINA LILIANA DNI 41070446	ABOGADO Fecha de diploma: 03/07/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO <i>PERU</i>
GUEVARA RUIZ, MARINA LILIANA DNI 41070446	Maestra en Gestión Pública Fecha de diploma: 08/05/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 01/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Prueba V de Aiken

Instrumentos sobre gestión por procesos

Items	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Promedio (p)	V de Aiken por ítem
	Criterios			Criterios			Criterios				
	P	R	C	P	R	C	P	R	C		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00

$$V = \frac{S}{n(c-1)} = 1.00$$

P = promedio de la valoración de todos los expertos por ítem

n = Número de expertos que participan en el estudio

c = Número de niveles de la escala de evaluación utilizada

Instrumento simplificación administrativa

Items	Juez 1			Juez 2			Juez 3			Promedio (p)	<i>V de Aiken por item</i>
	Criterios			Criterios			Criterios				
	P	R	C	P	R	C	P	R	C		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00	1.00

$$V = \frac{S}{n(c - 1)} = 1.00$$

P = promedio de la valoración de todos los expertos por item

n = Número de expertos que participan en el estudio

c = Número de niveles de la escala de evaluación utilizada

Anexo 5. Confiabilidad

Variable 2 – Gestión de procesos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	69,73	63,218	,682	,905
P2	69,55	65,473	,796	,903
P3	69,64	68,055	,348	,915
P4	70,00	60,400	,734	,904
P5	69,55	65,273	,816	,902
P6	70,00	58,600	,945	,896
P7	70,91	72,691	,148	,915
P8	69,82	65,964	,697	,905
P9	69,73	65,618	,730	,904
P10	69,36	67,255	,754	,905
P11	69,64	66,255	,684	,905
P12	69,45	67,273	,665	,906
P13	69,73	68,218	,664	,906
P14	70,82	73,364	,065	,917
P15	69,82	68,364	,646	,907
P16	69,82	68,364	,646	,907
P17	69,82	73,964	-,018	,921
P18	69,82	68,364	,646	,907
P19	68,82	69,764	,479	,910
P20	69,82	68,364	,646	,907

Variable simplificación administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,842	,853	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	68,64	110,242	,354	,989	,838
P2	67,91	110,372	,635	,929	,829
P3	68,73	111,351	,417	,994	,835
P4	68,36	106,909	,472	,945	,832
P5	68,18	116,918	,171	,970	,843
P6	68,41	111,301	,349	,887	,838
P7	69,14	118,028	,069	,944	,849
P8	69,23	112,089	,332	,906	,838
P9	69,32	123,656	-,162	,886	,863
P10	68,73	104,303	,678	,993	,823
P11	68,55	107,307	,529	,958	,830
P12	68,32	110,323	,566	,989	,830
P13	69,45	106,165	,359	,864	,841
P14	68,95	110,617	,458	,920	,833
P15	68,50	109,024	,481	,979	,832
P16	68,86	106,790	,586	,994	,827
P17	68,73	108,494	,459	,956	,833
P18	68,41	104,920	,746	,975	,822
P19	69,00	103,619	,719	,997	,821
P20	68,64	104,433	,556	,882	,828

Anexo 6. Otros

Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa en un organismo pública en Cajamarca, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre identificación de procesos y la simplificación administrativa en un organismo pública en Cajamarca, 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la verificación de procesos y la simplificación administrativa en un organismo pública en Cajamarca, 2023?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la mejora de procesos y la simplificación</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Determinar la relación entre identificación de procesos y la simplificación administrativa en un organismo pública en Cajamarca, 2023</p> <p>b) Determinar la relación entre la verificación de procesos y la simplificación administrativa en un organismo pública en Cajamarca, 2023</p> <p>c) Determinar la relación entre la mejora de procesos y la simplificación</p>	<p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a) Existe relación entre identificación de procesos y la simplificación administrativa en un organismo pública en Cajamarca, 2023</p> <p>b) Existe relación entre la verificación de procesos y la simplificación administrativa en un organismo pública en Cajamarca, 2023</p> <p>c) Existe relación entre la mejora de procesos y la simplificación administrativa en un</p>	Variable: Gestión por procesos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Identificación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identificación y descripción del proceso ▪ Secuencia e interacción de los procesos. ▪ Aprobación y distribución de documentos generado 	1 – 7	Escala ordinal. Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente Regular Eficiente
			Verificación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Medición de procesos ▪ Analiza procesos 	8 – 12		
			Mejora de procesos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analiza causa-efecto ▪ Selecciona mejora ▪ Implementa mejoras. 	13 – 20		
			Variable: Simplificación administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
Procesos de simplificación administrativa	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologías • Mecanismos de eliminación 	1, 2, 3 4	Escala ordinal. Nunca (1) Casi nunca (2)	Básico Intermedio			

administrativa en un organismo pública en Cajamarca, 2023?	administrativa en un organismo pública en Cajamarca, 2023	organismo pública en Cajamarca		<ul style="list-style-type: none"> • Modelos de procedimientos • Medidas correctivas 	5	A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Avanzado
			Incorporación de las tecnologías de información	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de información, • Uso de documentos electrónicos • Interoperabilidad • Calidad del servicio • Procedimientos administrativos 	6 - 10		
			Modelo de atención al ciudadano	<ul style="list-style-type: none"> • Mecanismos virtuales • Implementación MAC • Calidad y funcionamiento • Cobertura • Priorización de las necesidades 	11- 15		
			Fortalecimiento del proceso de simplificación	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecimiento de plataforma virtual • Mejora regulatoria marco normativo • Sensibilización de la ciudadanía. 	15 - 20		

Anexo 7. Base de datos

Sujetos	Gestión por Proceso																			
	Dimensión 1							Dimensión 2					Dimensión 3							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
U1	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4	2	3	3	2	3
U2	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	5	2	5	4	4	2	2	2	2
U3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	2	2	1	2
U4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	1	3
U5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	1	1	1	1
U6	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	3	3	3	2	3
U7	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	1	1	1
U8	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	5	4	3	3	3	3	3	3
U9	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	2	2	2	2
U10	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	2	3	1	2
U11	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1
U12	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	1	2
U13	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	2	2	2
U14	2	3	3	2	1	4	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	3	2	2	3
U15	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	3	4	2	2	1	2
U16	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	2	2	1
U17	5	4	5	4	2	3	3	2	1	4	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2
U18	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	2	2
U19	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	2	3	2	2
U20	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	2	3
U21	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	4	5	3	3	3	3	3	2	2	3
U22	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2
U23	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3
U24	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	1	2	1	1
U25	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3
U26	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	2	3	1	2
U27	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2
U28	3	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	2	2	3

U29	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	5	3	2	3	3
U30	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3
U31	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3
U32	2	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	2	3	3	3	3
U33	3	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	3	3	5	3	3	2	2	2	2
U34	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4	3	2	2	3
U35	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2
U36	4	3	4	3	2	4	2	3	3	1	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3
U37	2	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2
U38	3	3	4	2	3	2	3	3	5	3	5	3	3	1	3	2	3	3	2	3
U39	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3
U40	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	2
U41	2	3	2	3	3	3	1	2	3	4	3	1	3	2	3	3	2	1	2	2
U42	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	1	2	1	1
U43	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	1	2	1	1
U44	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5	5	3	5	5	3	2	2	2	2
U45	4	3	4	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4	1	2	1	1
U46	5	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	1
U47	3	3	3	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	2	2	2
U48	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2
U49	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	3	3	3
U50	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3
U51	3	4	3	4	4	5	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	5	3
U52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5
U53	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5
U54	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
U55	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2
U56	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4
U57	4	5	3	2	2	3	3	5	4	5	5	4	3	4	3	5	4	4	5	5
U58	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	3
U59	5	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	5	3	3	3	2	4	4	5	3
U60	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3
U61	4	3	3	4	3	5	3	2	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4

U62	4	3	4	4	3	5	2	3	3	4	5	4	3	4	3	2	3	3	3	4
U63	2	3	3	2	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	5	3
U64	3	5	5	3	3	3	5	4	3	5	5	5	3	5	5	3	4	4	4	3
U65	1	1	3	1	1	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	5	0	5	5	5
U66	3	1	2	2	3	3	2	1	2	4	3	4	3	3	4	3	3	4	5	4
U67	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4	4	5	5	5
U68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3
U69	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	5	4	5
U70	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	1
U71	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	3	4	3	5	4
U72	3	4	3	3	5	5	4	5	3	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4	5
U73	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4
U74	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4
U75	1	3	1	1	1	3	1	2	2	2	3	3	1	3	3	3	5	5	5	5
U76	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	2
U77	5	5	3	3	3	5	5	3	4	3	5	4	3	2	4	5	2	2	3	4
U78	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4
U79	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4
U80	5	3	3	3	5	4	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	5	4
U81	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3
U82	3	3	2	2	2	4	5	5	5	5	4	5	2	5	2	5	5	5	5	4
U83	5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	4	5
U84	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	3	2
U85	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	4	3	0
U86	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5
U87	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5
U88	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5
U89	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
U90	3	4	4	4	3	3	1	2	4	4	4	3	1	3	4	3	2	4	5	5
U91	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3
U92	3	4	3	1	4	5	1	4	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4
U93	3	3	1	3	2	2	3	4	5	5	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3
U94	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	2	2	2	2

U95	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	2	1	2
U96	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	1	3
U97	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1
U98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
U99	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	1	1	1	1
U100	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3

Sujetos	Simplificación administrativa																			
	Dimensión 1					Dimensión 2					Dimensión 3					Dimensión 4				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
S1	5	4	5	5	5	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4
S2	3	4	3	5	3	3	2	1	2	4	5	5	4	3	3	4	3	3	2	5
S3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
S4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
S5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	3	5
S6	3	4	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2
S7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
S8	3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4
S9	5	5	4	5	4	3	3	4	3	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	5
S10	5	5	4	5	5	4	1	3	1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
S11	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	3	2	5	5	5	5	5
S12	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
S13	5	5	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	1	4	3	2	1	2	1	3
S14	2	3	3	4	2	1	2	2	1	3	4	4	1	1	2	3	3	3	3	2
S15	3	3	3	4	5	1	3	2	4	4	5	5	1	3	2	5	4	3	3	2
S16	5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	1	3	3	4	3	3	4	2
S17	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4
S18	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	1	3	4	1	2	2	4	4
S19	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
S20	5	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3
S21	5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	1	2	2	4	1	1	1	1	3	3
S22	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2
S23	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	1
S24	4	5	4	5	3	4	3	2	4	5	5	4	2	3	4	4	5	4	5	5
S25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
S26	3	4	2	5	5	4	5	3	2	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5
S27	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3
S28	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5
S29	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5
S30	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4

S31	4	5	4	4	5	4	2	2	2	4	3	1	3	3	3	2	4	4	4	5
S32	4	5	3	4	3	3	2	4	2	4	1	1	1	3	3	2	1	2	1	3
S33	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4
S34	5	5	3	4	5	4	2	3	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
S35	4	5	4	5	4	3	2	2	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4
S36	1	4	3	3	3	4	1	1	5	1	5	3	1	2	1	1	2	2	5	4
S37	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
S38	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	1	3	3	1	5	4	5	4
S39	4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
S40	3	2	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	1	2	4	4	4	4	4	4
S41	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3
S42	4	5	4	4	4	4	5	4	1	1	4	2	1	4	2	2	2	3	3	2
S43	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
S44	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	3	1	3	3	5	3
S45	2	4	4	5	5	3	4	3	1	3	4	3	2	5	2	2	2	3	1	2
S46	4	5	4	4	5	3	4	5	4	2	3	4	3	3	2	2	2	4	3	4
S47	5	5	4	4	4	5	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2
S48	3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
S49	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5	5	2	3	4	4	4	3	4	3
S50	4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	5	4	2	2	4	2	4	3	4	4
S51	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
S52	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
S53	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	3
S54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
S55	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	2	2	5	2	3	3	3	3
S56	5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	1	3	3	2
S57	5	1	5	5	4	5	5	5	1	4	4	5	1	3	5	5	5	5	5	5
S58	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5
S59	5	5	4	5	4	3	4	3	1	5	5	4	1	2	4	5	5	3	3	3
S60	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5
S61	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	2	4	4	5	3	3	2	2
S62	5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	1	4	5	3	4	4	3	2
S63	5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	2	2

S64	5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	3	5	1	1	4	5	5	1	
S65	1	3	2	2	1	2	1	1	5	1	3	3	1	2	3	2	1	2	2	1	
S66	3	1	3	3	5	4	3	3	1	1	1	1	1	1	3	4	2	3	3		
S67	5	4	3	5	5	5	1	2	2	5	5	5	3	3	5	3	5	3	4	5	
S68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
S69	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	2	1	
S70	4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	
S71	4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	1	1	4	4	3	3	3	3	
S72	5	5	3	3	1	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
S73	3	4	3	5	5	1	4	4	4	5	5	5	1	2	4	5	4	4	4	5	
S74	5	5	5	5	5	3	1	3	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	
S75	3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	3	1	2	1	1	2	2	3	1	
S76	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
S77	3	2	2	5	5	5	5	5	3	1	5	5	1	1	1	1	3	4	5	5	
S78	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	
S79	4	3	3	3	5	4	2	3	5	5	5	5	1	3	4	3	3	3	2	4	
S80	5	5	5	5	3	3	3	1	5	5	5	3	3	3	3	5	4	3	3	5	
S81	2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	1	5	3	3	4	5	5	4	
S82	5	5	3	5	4	2	5	1	5	5	5	5	5	3	1	1	1	2	2	4	
S83	5	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
S84	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	
S85	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	1	1	5	3	3	5	5
S86	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	2	3	4	4	4	4	4	4	
S87	4	3	3	3	3	3	2	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
S88	5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4	5	5	
S89	5	5	4	5	5	2	5	1	3	4	4	4	1	3	4	5	4	5	5	1	
S90	2	3	3	4	3	1	3	1	3	4	5	3	1	3	3	2	3	5	5	3	
S91	3	2	3	2	3	3	2	3	4	5	5	4	1	3	4	3	3	3	4	4	
S92	3	3	3	3	3	1	5	1	2	5	5	5	1	3	5	4	2	1	4	4	
S93	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
S94	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	
S95	5	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	2	2	4	3	2	2	2	3	
S96	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	5	5	2	3	4	3	3	4	4	5	

S97	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
S98	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
S99	3	3	4	4	4	3	2	3	4	2	4	5	1	4	1	1	4	4	4	4
S100	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	1	4	5	4	3	3	2	3

Anexo 8. Resultado de similitud de turnitin

DARMIS OCTAVIO RIVAS QUINDE | TESIS DARMIS RIVAS

Resumen de coincidencias

14 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	5 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	4 %
3	www.scribd.com	<1 %
4	www.coursehero.com	<1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gestión por procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:
Rivas Quinde, Darmis Octavio (orcid.org/0009-0000-4520-139X)

ASESORES:
Dr. Ayala Asencio, Carlos Enrique (orcid.org/0000-0003-4764-4359)
Dr. Castilla Barraza, Jaime Gabriel (orcid.org/0000-0001-8234-9449)

Anexo 9. Carta de presentación de la entidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



Lima, 28 de octubre de 2023
Carta P. 0729-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

MAG.
CRISTIAN JAVIER ARAUJO MORALES
PRESIDENTE DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE CAJAMARCA
MINISTERIO PÚBLICO DE CAJAMARCA

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a RIVAS QUINDE, DARMIS OCTAVIO; identificado con DNI N° 45106313 y con código de matrícula N° 7002851929; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión por procesos y la simplificación administrativa en un organismo público en Cajamarca, 2023

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador RIVAS QUINDE, DARMIS OCTAVIO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,




Dra. Helga R. Majo Marrufo
Jefe
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos



MINISTERIO PÚBLICO
REPÚBLICA DEL PERÚ

Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres
Año de la unidad, la paz y el desarrollo
PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO
FISCAL DE CAJAMARCA

Cajamarca, 07 de Noviembre del 2023

OFICIO N° 001489-2023-MP-FN-PJFSCAJAMARCA



Firmado digitalmente por ARAUJO
MORALES Cristian Javier FAU
20131370301 Hans
Presidente De La Junta De Fiscales
Superiores Del Di Ca
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 07.11.2023 11:02:52 -05:00

Sra.

HELGA R. MAJO MARRUFO

Jefe de la Escuela de Posgrado UCV – Filial Lima – Campus Los Olivos

Presente. -

Asunto : Brinda respuesta a solicitud de información

Referencia : Carta No 729-2023-UCV-VA-EPG-F01-J

Expediente : MUPDFC20230006186

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarlo cordialmente y en atención al documento de la referencia, por medio del cual presenta al estudiante del programa de maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, Darmis Octavio Rivas Quinde, quien para obtener su grado de Maestro se encuentra desarrollando la investigación: “*Gestión por procesos y la simplificación administrativa de un organismo público en Cajamarca, 2023*” y en ese marco, solicita se otorgue el permiso a fin de que pueda obtener información de nuestra Institución.

Al respecto, debo manifestarle que la solicitud de acceso a la información pública debe ser presentada directamente por Darmis Octavio Rivas Quinde, –estudiante del programa de maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo–, indicando cuál es la información precisa que desea obtener del Distrito Fiscal de Cajamarca, con la finalidad de evaluar su pedido, teniendo en cuenta lo regulado en la Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

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

Atentamente,

CRISTIAN JAVIER ARAUJO MORALES

**PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL
DE CAJAMARCA**

cc:

CAM/egz
R.14489



(511) 025-5555
Av. Abancay Cdra. 5 s/n Lima - Perú

PRESIDENCIA DE LA JUNTA DE FISCALES SUPERIORES DEL DISTRITO FISCAL DE CAJAMARCA
EXPEDIENTE: MUPDFC20230006186
www.fiscalia.gob.pe