



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión por procesos en la simplificación administrativa  
en un instituto de educación superior tecnológico  
público, Abancay, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Saavedra Tapia, Moises (ORCID: 0000-0002-2207-9798)

**ASESORA:**

Dra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar (ORCID: 0000-0002-7075-6167)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A mi familia, por apoyarme en todas las decisiones de mi vida, ya que han sido un ejemplo de superación para alcanzar mis metas.

Moisés

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo y la Escuela de Posgrado por impulsar el desarrollo de la investigación.

A los docentes por compartir sus enseñanzas y conocimientos.

A mis compañeros de estudio que compartimos experiencias y logramos seguir creciendo profesionalmente.

Moisés.

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	21
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES	26
REFERENCIAS	27
ANEXOS	33

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable Gestión de procesos y dimensiones	16
Tabla 2 Distribución de frecuencias de la variable Simplificación administrativa y dimensiones	16
Tabla 3 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión por procesos en la simplificación administrativa	18
Tabla 4 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión por procesos en los procesos de simplificación administrativa	18
Tabla 5 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión por procesos en la incorporación de las tecnología de información	19
Tabla 6 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión por procesos en el modelo de atención al ciudadano	19
Tabla 7 Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión por procesos en el fortalecimiento del procesos de simplificación administrativa	20
Tabla 8 Operacionalización de la variable Gestión por procesos	34
Tabla 9 Operacionalización de la variable Simplificación administrativa	35

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño correlacional-causal	12

## Resumen

La presente tesis tuvo como objetivo determinar la Influencia de la gestión por procesos en la simplificación administrativa en un instituto de educación superior tecnológico público, Abancay, 2021. La investigación fue de tipo básica, descriptiva - explicativa. La población estuvo conformada por los trabajadores de un instituto superior en Abancay. La muestra estuvo conformada por 100 trabajadores. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario, para la recolección de información de la variable gestión por proceso se elaboró un cuestionario con 16 ítems; y para medir la variable simplificación administrativa se elaboró un cuestionario con 20 ítems, y se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable gestión por procesos influye significativamente en la variable simplificación administrativa, con un Chi cuadrado de 22.287. Asimismo, la variable gestión por proceso produce una variación del 25.4% en la variable simplificación administrativa.

**Palabras claves:** gestión, procesos, simplificación administrativa.

## **Abstract**

The objective of this thesis was to determine the Influence of process management on administrative simplification in a public technological higher education institute, Abancay, 2021. The research was of a basic, descriptive-explanatory type. The population was made up of workers from a higher institute in Abancay. The sample consisted of 100 workers. The technique used to collect information was the survey and the instrument was the questionnaire. For the collection of information on the variable management by process, a questionnaire with 16 items was elaborated; and to measure the administrative simplification variable, a questionnaire with 20 items was elaborated, and the statistical software SPSS version 25 was used to process the data. The research results determined that the process management variable significantly influences the administrative simplification variable, with a Chi square of 22,287. Likewise, the variable management by process produces a variation of 25.4% in the variable administrative simplification.

**Keywords:** management, processes, administrative simplification

## I. INTRODUCCIÓN

Las instituciones realizan actividades para coordinar los esfuerzos del grupo, establecen las pautas a seguir para lograr los objetivos y metas trazadas, con el soporte de las personas y recursos disponibles. Por tanto, la gestión administrativa se sustenta en los procesos que realiza y sus interacciones con su entorno interno y externo (SGP, 2015). Sumado a esto, la acelerada evolución de la sociedad ha marcado un innegable acceso a la información por la mayoría de las personas, que conlleva una mayor exigencia de los ciudadanos, poseen expectativas más claras y por ello, altas expectativas en cuanto al servicio que reciben (Ntaliani y Costopoulou, 2017; Sáenz *et al.*, 2019). El impacto de la calidad del servicio ha trascendido a diferentes sectores, en especial al sector educativo cuyo reto es optimizar la calidad de atención a la comunidad académica. Lo cierto es enfocar acciones hacia la calidad de atención de los ciudadanos y a la eficiencia de los recursos disponibles mediante la gestión por procesos y la simplificación administrativa, es una necesidad imperativa en toda gestión institucional, reflejada en el proceso de Modernización de la Gestión Pública (Pérez-López *et al.* 2015; Fossetøl *et al.* 2015).

Por lo tanto, en varios países y sociedades se han formulado estrategias de simplificación administrativa para el bienestar de los departamentos administrativos y los ciudadanos. Por ejemplo, la Unión Europea ha propuesto reglamentaciones de simplificación administrativa en Rumania para reducir lo que se considera una solución para mejorar la competitividad del departamento administrativo Porcentaje de carga administrativa. Se aprobaron las empresas del país y sus estrategias posteriores, y se establecieron metas, acciones y plazos para la reducción de la carga administrativa de la ciudadanía, incluyendo propuestas de simplificación (Bubatu, 2018; Szymanska, 2021).

Por lo general, las instituciones estatales a nivel nacional tienen poco o nulo conocimiento de la sistematización en la manera de administrar la documentación, esta incapacidad que sufren las instituciones públicas tiene repercusiones con la simplificación documentaria administrativa (Santos, 2017). Asimismo, Guerrero *et al.* (2015) precisaron que la gestión documental que debe ser una técnica precisada como el conglomerado de factores conectados o que se vinculen en una institución

con el propósito de determinar políticas y metas, y los procedimientos para obtenerlos, no vienen siendo aplicadas con sensatez en las instituciones públicas. Asimismo, la gestión de documentos debería ser un sistema interconectado entre tal de documentos que desempeñan los diversos vínculos entre las organizaciones, y de esa forma desempeñar los fines planteados (Mending *et al.*, 2018). La gestión del proceso en la administración pública es una contribución importante al orden de los diferentes procesos y actividades existentes en una organización. Además, este instrumento es cada vez más valioso como la metodología de la solución para los problemas operativos encontrados por las instituciones públicas (Niraula, 2019).

La entidad donde se desarrolla la investigación es un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público ubicado en Abancay, donde se observó que pone sus mejores esfuerzos para el crecimiento como entidad superior formadora de futuros profesionales en bienestar de la población en su conjunto, sin embargo, no es ajeno a los problemas y deficiencias en el manejo administrativo y la calidad de gasto de los recursos directamente recaudados que permitan al personal docente y administrativo cumplir con sus responsabilidades motivados y debidamente capacitados para el logro de los objetivos institucionales. Como consecuencia, es un reto establecer parámetros la gestión por procesos y la simplificación administrativa, de modo que, a partir de sus intereses se planteen alternativas de solución a los problemas de la institución.

En ese sentido, se enuncia la siguiente pregunta: ¿Cuál es la influencia de la gestión por procesos en la simplificación administrativa en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público, Abancay, 2021? Los problemas específicos planteados son: a) ¿Cuál es la influencia de la gestión por procesos en la dimensión procesos de simplificación administrativa en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público en Abancay, 2021?, b) ¿Cuál es la influencia de la gestión por procesos en la dimensión incorporación de las tecnologías de información en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público en Abancay, 2021?, c) ¿Cuál es la influencia de la gestión por procesos en la dimensión modelo de atención al ciudadano en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público en Abancay, 2021? y d) ¿Cuál es la influencia de la gestión por procesos en la

dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público en Abancay, 2021?

La investigación se justificó de la siguiente manera, justificación Social. Según Hernández y Mendoza (2018) la justificación social está basada en los beneficios de los resultados de la investigación para la población, y sirve como inicio de proyectos de mejora social y económica para la sociedad. Por eso la investigación se enfoca en la gestión de procesos y la simplificación administrativa. Este tema aún se aplica raramente a las entidades públicas nacionales que poco a poco se van adaptándose gradualmente. Por lo tanto, la investigación cobra mayor importancia porque en una entidad que brinda servicios educativos su estructura es muy práctica, además servirá de precedente para otras entidades que también quieren aplicarlo a sus instituciones.

El objetivo general pretende es. Determinar la influencia de la Gestión por procesos en la simplificación administrativa en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público, Abancay, 2021. Asimismo, se formularon los siguientes objetivos específicos: a) Comprobar la influencia de la Gestión por procesos en la dimensión procesos de simplificación administrativa en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay, 2021, b) Comprobar la influencia de la Gestión por procesos en la dimensión incorporación de las tecnología en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay, 2021, c) Comprobar la influencia de la Gestión por procesos en la dimensión modelo de atención al ciudadano en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay, 2021 y d) Comprobar la influencia de la Gestión por procesos en la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay, 2021.

La hipótesis general que se proyecta comprobar se formula: La Gestión por procesos influye significativamente en la simplificación administrativa en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público, Abancay, 2021. En relación a las dimensiones se plantearon las siguientes hipótesis específicas: a) La Gestión por procesos influye significativamente en la dimensión procesos de simplificación administrativa en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay, 2021, b) La Gestión por procesos influye significativamente en dimensión

incorporación de las tecnología de información en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay, 2021, c) La Gestión por procesos influye significativamente en la dimensión modelo de atención al ciudadano en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay, 2021 y d) La Gestión por procesos influye significativamente en la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay, 2021

## II. MARCO TEÓRICO

En las investigaciones del ámbito internacional, se encontró la investigación de Bardales (2020) cuya finalidad fue conocer sobre gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. El artículo fue trabajado en el método cuantitativo. El autor llegó al siguiente resultado que el 70% de los encuestados se refiere a la simplificación administrativa en función del proceso de tiempo, proceso administrativo y costo de prestación de servicios. El 30% de las personas mencionó que la gestión de la simplificación administrativa debe aplicar la tecnología virtual, comenzando por las políticas institucionales internas, para mejorar los servicios a través de procedimientos accesibles y más baratos generando el desarrollo a las entidades.

Asimismo, Hermosa (2019) tiene como propósito comprobar la influencia de la gestión de procesos en las actividades de la entidad, la indagación fue descriptiva, cuantificación, correlación de causalidad, asimismo, aplicó un cuestionario a 46 personas. Su investigación concluyó que la gestión de procesos afecta directamente la efectividad y eficiencia de las tareas y recursos de la universidad, el coeficiente de Nagalkerke fue de 0.510, es decir, la dependencia es del 51%.

En lo que respecta a Barrios *et al.* (2019) en su indagación sobre la gestión de procesos tiene un impacto en la gestión organizacional. Su investigación adopta un enfoque cuantitativo. En sus conclusiones destaca que la competitividad es un argumento que sigue vigente en la empresa año tras año y sigue evolucionando. Finalmente, la conclusión es que la gestión de procesos tiene un impacto relevante en la mejora de la competencia entre empresas, llevándola al significado de uso efectivo de los recursos organizacionales, es decir, su significancia es  $p = 0.05$ , y el coeficiente de Nagelkerke es 0.630.

En los antecedentes nacionales, la investigación realizada por Ruíz (2020) sobre gestión por procesos para lograr la sostenibilidad en los procedimientos administrativos, la metodología corresponde a un estudio explicativo con diseño no experimental. La muestra en estudio comprende 240 docentes, y se les aplicó un cuestionario de tipo Likert. Los resultados concluyen que, a partir de la percepción u observación de los indicadores establecidos, el diagnóstico de sostenibilidad de

permisos se encuentra mayoritariamente a nivel convencional (60,42%). Concluyendo que la mejora del proceso, satisface a los clientes y mejora continuamente la eficiencia del trabajo colaborativo.

Asimismo, Aliaga (2019) cuya finalidad fue verificar el impacto de la gestión de procesos en la gestión administrativa. Investigación descriptiva, correlativa y transversal realizada en una población de 30 colaboradores, mediante encuestas y cuestionarios. Los resultados muestran un coeficiente de Nagelkerke de 0,920, es decir, la regresión logística secuencial es significativa y tiene un impacto en la gestión y la dependencia de la gestión de procesos es del 92%.

En la investigación, que llevó a cabo Maguiña (2018) cuyo propósito fue reconocer el impacto de la modernización de la administración pública en la administración. El estudio no experimental, correlación-causal muestra los resultados de este cambio observado en la prueba de regresión ordenada y la prueba de línea paralela. Los valores de chi-cuadrado son 33, 642 y 2 grados, respectivamente, y los grados de libertad y significancia son  $<0.05$ . Por tanto, se rechaza la hipótesis nula, por tanto, la modernización de la administración pública incide en la gestión administrativa.

Asimismo Amea (2018) en su indagación sobre nivel de gestión por proceso de los trabajadores de una entidad educativa, de método cuantitativo, descriptivo. La población fue de 100 trabajadores. Los resultados reflejaron que los niveles de percepción de la gestión por procesos de los trabajadores CAS un nivel alto de 72,0%, los nombrados con 35,3%, los administrativos con 21,2%, en conclusión, los especialistas en educación CAS, solo ostentaron 16,7% en su nivel alto. Es decir, se observa diferencia significativa entre el nivel de percepción sobre la gestión por procesos de los colaboradores.

Por su parte Sánchez (2016) en su indagación sobre gestión directiva en la gestión por procesos. Trabajo un enfoque cuantitativo, explicativo, correlacional causal. Su muestra fue de 245 personas. El cuestionario se utiliza para la recopilación de datos. Los resultados de la investigación muestran que: existe la influencia de la gestión directiva en la gestión de procesos, el coeficiente es Nagelkerke = 0,356 y la tasa de incidencia es 35,6%. Concluyendo que hay una

influencia positiva, es decir que una buena gestión ayuda a mejorar los procesos de una entidad.

La variable gestión de procesos se basa en la teoría general de sistemas, desarrollada por Bertalanffy en 1940. El enfoque de sistemas se centra en la interacción entre las partes y el entorno y, las partes entre sí. Además, la teoría busca reglas generales que se apliquen a cualquier sistema y a todos los niveles de nuestra realidad. Estos hechos específicos compensan las características notables de estos sistemas, y también son únicos porque provienen de una determinada historia (Bertalanffy, 1950). La teoría general de sistemas está presente en la organización, en un conjunto de partes interrelacionadas, que son un marco sistemático y desarrollado para describir el mundo de la experiencia, basado en ciertas experiencias, y relacionado con la gestión de procesos, porque está formado por un conjunto de sistemas interrelacionados. En tanto mayor información sobre el sistema se disponga, hay una mayor presencia de datos para el software, ya que creemos que la clave es determinar nuevas estructuras que sean más estables que los objetos, relaciones, reglas o procesos (Bertalanffy, 1972; García *et al.* 2018).

Teoría de la gestión, su representante principal fue Henry Fayol (1916) quien afirmó que todas las actividades comerciales de las organizaciones se pueden dividir en seis categorías básicas: tecnología, negocios, finanzas, seguridad, contadores y administración. Su clasificación sienta las bases para futuras teorías organizacionales, en las que las empresas pueden organizar y ordenar su trabajo funcional (vertical) o de proceso (horizontal) (Pantoja y Garza, 2019).

Otra teoría la alcanza Edwards Deming quien para 1950 introdujo un método en Japón que facilita la aplicación de metodologías basados en procesos, llamado ciclo PDCA (planificar, ejecutar, verificar y ejecutar); también conocido como el círculo Deming, que es una herramienta para promover la mejora de la calidad, ayuda a gestionar las tareas realizadas en la organización para promover la mejora continua de la organización y las actividades de conexión entre los empleados y los procesos diarios (Zamora, 2017).

La gestión procesos es un término muy importante para las organizaciones, es una nueva forma de definir la organización y, por lo tanto, una nueva forma de administrar la administración. Ahora, la organización se observa como un conjunto de procesos hechos simultáneamente y conectados entre sí. La atención se centra en cada uno de estos procesos para reducir la variabilidad no deseada de ellos y mejorar la eficiencia (Castain *et al.*2018). La gestión de procesos es una práctica que consiste en administrar plenamente cada uno de los procesos que se realizan en la sociedad y no solo los procesos productivos o en relación con el área de ventas, como lo hacen tradicionalmente (Abad-Segura *et al.* 2020). Según Kowalik y Klimecka (2018) la gestión de procesos debe estar incluida en todo el departamento, dado que las necesidades de los clientes internos y externos de la organización contribuyen al desarrollo de sus conocimientos básicos, se considera la integridad del ciclo de la información. Refleja una valiosa cadena de objetivos y estrategias.

Por su parte Prajogo *et al.* (2018) define que la gestión de procesos es una forma de dar la bienvenida a una visión holística del proceso general y definir la interacción entre ellos. La conceptualización del mismo se ha utilizado en muchos entornos para el cumplimiento, y así promover la producción en favor de objetivos de la empresa. La norma ISO 9001:2015 (2017) establece la base de gestión de un enfoque basado en procesos, cuyo objetivo es enfocarse en los resultados, considerando que si las acciones y los recursos se aplican como procesos, los resultados serán más efectivos.

Por otra parte, la gestión de procesos atiende las necesidades organizativas internas de la organización, y satisfacen mucho las necesidades de los clientes. Los clientes necesitan desarrollar las actividades que constituyen los procesos de la empresa, lo que conllevará costos, plazos, calidad, servicio y flexibilidad. El propósito de la gestión de procesamiento es el valor general ahora y en el futuro. El objetivo de la gestión de procesos en la gestión pública es optimizar los procesos de la cadena productiva y apoyar los procesos mediante la adopción de definiciones estratégicas relacionadas con los bienes o servicios que se deben producir. Por lo tanto, se debe determinar cada operación necesaria para producir los bienes o servicios. Esto permitirá la identificación y priorización

de procesos de valor agregado para que no funcionen en procesos innecesarios o irrelevantes (Secretaría de Gestión Pública, 2013). En la resolución de SGP N° 006 -2018-PCM/SGP, modificado por RSGP N° 007-2019-PCM/SGP, indica que esta es una herramienta de gestión que tiene como objetivo mejorar los productos y servicios humanos.

Las dimensiones de la variable se fundamenta mediante la RSGP N° 006-2018-PCM-SGP, que indica tres tipos de fase y/o procesos los cuales son: a) La determinación del proceso se refiere a la identificación de los procesos y elementos que constituyen la entidad. Esta etapa se divide en 5 pasos: identificación del producto, identificación del proceso, características del proceso, secuencia del proceso y determinación de la interacción, y aprobación y distribución de los documentos generados. Estos procesos están relacionados con la determinación de las políticas, estrategias, metas y objetivos de la entidad y con el aseguramiento del cumplimiento. En cuanto a los procedimientos estratégicos, las entidades deben crear mecanismos para evaluar y monitorear el desempeño de los procesos de cada entidad. b) Dimensión seguimiento medición y análisis de procesos, muestra que este es el comportamiento del proceso de medición y análisis, por lo tanto, nos permitirá conocer los resultados que estamos logrando, lo cual es fundamental para realizar esta tarea de verificar los logros esperados. Esta etapa incluye 2 pasos: proceso de seguimiento y medición y proceso de análisis. c) Mejora de procesos: En este punto, esto es importante, porque además de buscar la eficiencia del sistema, también ayuda a implementar tendencias modernas en el sistema de gestión y en línea con la gestión de procesos. Esta etapa incluye 4 pasos: problemas en el proceso de selección, análisis de causalidad, selección de medidas de mejora e implementación de medidas de mejora.

En cuanto a la fundamentación de la variable simplificación administrativa el D.S. N° 123-2018, sostiene que la simplificación administrativa es el proceso que busca minimizar y eliminar los requisitos y exigencias redundantes en las operaciones administrativas y reducir los tiempos de espera (PCM, 2018). La simplificación administrativa es conceptualizada por Castillo *et al.* (2007) donde dejaron claro que se trata de una serie de acciones que ayudarán a las agencias estatales a simplificar y optimizar los trámites administrativos para eliminar trabas

burocráticas. Para Muñoz (2011), Di Mascio *et al.* (2016) la simplificación administrativa significa ciertos procedimientos cuyo único propósito es eliminar los obstáculos a la buena gestión pública. Para Ya (2016) precisa que la característica primordial de la simplificación administrativa es mejorar la eficiencia burocrática, optimizar los recursos y maximizar los resultados. La Secretaría de Gestión Pública señaló que la simplificación administrativa es la responsabilidad de orientar y optimizar los servicios prestados por el estado (SGP 2015).

Según Matei y Chesaru (2015) la simplificación administrativa son todas las normas y políticas que necesitan las instituciones para disminuir los obstáculos que existen entre los ciudadanos y los servidores de las instituciones públicas. Asimismo, Lindley (2015); Junquero (2019) el propósito que busca la simplificación administrativa es una administración estatal simple sin mucha burocracia y cargas administrativas, con el fin de brindar un buen servicio del ciudadano. Para Molina (2016) quien indica que la simplificación son las acciones y actividades los más simple posibles con el único hecho de minimizar los trámites administrativos.

Para Trayter (2016) la simplificación administrativa es un conjunto de acciones y principios enfocados a identificar, clasificar, analizar y realizar propuestas que optimicen permanentemente los procedimientos administrativos, tanto en la reducción de cargas, como en la agilización de los trámites internos. Por su parte Gonzáles (2016) se enfoca en simplificar el trabajo administrativo reduciendo y optimizando la ejecución de actividades de proceso, introduciendo herramientas técnicas u otras medidas similares. Por su parte Maraví (2017) es un subsistema de la modernización de la gestión pública, que representa un avance en la simplificación y redefinición de sus metas mediante la integración continua en las entidades públicas. Para Bueno (2019) la simplificación administrativa es un procedimiento dirigido a reducir, simplificar y mejorar los trámites y sus correspondientes costes, con el objetivo de dotar de facilidades y beneficiar a los ciudadanos.

Las dimensiones de la variable se consideró según el Plan nacional de simplificación administrativa aprobado mediante R. M. N°048-PCM (2013) las cuales son: a) Dimensión procesos de simplificación administrativa. Se refiere al desarrollo de mecanismos y procedimientos para eliminar gestiones innecesarias

b) Dimensión incorporación de las tecnologías de información en este punto es la incorporación y difusión de la información, así como también el trabajo en línea con otras entidades públicas. c) Dimensión modelo de atención al ciudadano, se refiere a una buena implementación, como parte de la modernización pública, para brindar buenos servicios a los usuarios, y d) Dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa, se refiere a una serie de procedimientos y acciones para lograr una buena implementación de procesos dentro de una entidad.

### III. METODOLOGÍA

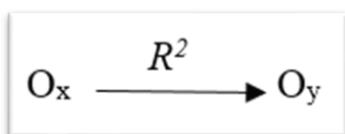
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio corresponde al tipo de investigación básica porque está centrado en conformar, incrementar y actualizar un cuerpo científico teórico, de modo que sirva como sustento en el desarrollo de diversas investigaciones, y no en aplicar estos conocimientos en diseñar soluciones a los problemas (Hernández y Mendoza, 2018).

La investigación se realizó en el diseño no experimental, transversal, correlacional-causal, mediante el cual se estudia la relación causa-efecto entre las variables, sin la intervención del investigador en la realidad (Hernández y Mendoza, 2018). En la siguiente ilustración se muestra el diseño correlacional-causal.

#### Figura 1

*Esquema del diseño correlacional-causal*



Donde:

$O_x$ : Valor de la variable independiente: Gestión por procesos

$O_y$ : Valor de la variable dependiente: Simplificación administrativa

$R^2$ : Prueba de regresión logística ordinal

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variable independiente: Gestión por procesos**

##### ***Definición conceptual***

La gestión de procesos debe entenderse como una herramienta diseñada para identificar y brindar información para la evaluación de los procesos de las entidades, este monitoreo requiere del compromiso de la participación de las diferentes áreas y de los directivos para lograr una buena gestión y cumplir con los objetivos de la entidad (SGP, 2013).

### ***Definición operacional***

La escala de medición de la variable es ordinal, cualitativa y policotómica, asimismo se compone de tres dimensiones según la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP las cuales son: D1. Determinación de procesos, D2. Seguimiento, medición y análisis de procesos, y para su medición se establecieron tres niveles las cuales son: Deficiente, Regular y Eficiente (Ver Anexo 1: Matriz de operacionalización).

### **Variable dependiente: Simplificación administrativa**

#### ***Definición conceptual***

La Simplificación administrativa consiste en orientar a los organismos públicos para reducir la carga burocrática en el sentido general de trámites administrativos (SGP, 2015).

#### ***Definición operacional***

La escala de medición de la variable es ordinal, policotómica, y a su vez se compone de cuatro dimensiones según Resolución Ministerial N°048-2013. Plan Nacional de simplificación administrativa, las cuales son: D1. Proceso de simplificación administrativa, D2. Incorporación de las tecnologías de la información, D3. Modelo de atención al ciudadano y D4. Fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativa, los cuales fueron medidos mediante la aplicación de un instrumento conformado por 20 ítems, asimismo, los niveles establecidos fueron: Básico, Intermedio y Avanzado (Ver Anexo 1: Matriz de operacionalización).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población es el total de elementos que van a analizarse y presentan características similares (Otzen y Manterola, 2017). La presente investigación se realizará en una entidad de gestión distrital que tiene una población de 375 trabajadores.

El estudio se realiza en una muestra, conformada por elementos que representan a la población (Otzen y Manterola, 2017). La muestra fue de tipo no probabilística, por conveniencia, dada la facilidad de acceso a los trabajadores. Se encuestaron a 100 trabajadores que se determinó por muestreo no probabilístico

por conveniencia.

Los criterios de selección considerados fueron:

*Criterios de inclusión:* Trabajadores de ambos sexos con contrato vigente al momento de la encuesta

*Criterios de exclusión:* Trabajadores de otras entidades, trabajadores con licencia, trabajadores de incorporación reciente.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

La técnica es el conjunto de procesos empleados en la recolección de información (Hernández y Mendoza, 2018). En el presente estudio se utilizó la técnica de la encuesta.

#### **Instrumentos**

Los datos se recogieron mediante dos cuestionarios. El cuestionario para medir la variable Gestión por procesos está conformado por 16 ítems, siendo: dimensión determinación de procesos (7 ítems), dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos (5 ítems) y dimensión mejora de procesos (4 ítems) se trabajó en base a la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP. El cuestionario para medir la variable Simplificación administrativa está conformado por 20 ítems, siendo: dimensión procesos de simplificación administrativa (6 ítems), dimensión incorporación de la tecnología de información (6 ítems), dimensión modelo de atención al ciudadano (4 ítems) y dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa (4 ítems) se trabajó en base a la Resolución Ministerial N°048-2013. Plan Nacional de simplificación administrativa. (Ver Anexo 2: Instrumentos).

#### **Validez**

La validez de una herramienta de investigación (instrumento) se determina por el nivel en que este mide la variable en estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Los cuestionarios utilizados fueron evaluados por la validez de contenido a través de juicio de expertos. (Ver Anexo 3: Validación de instrumentos).

## **Confiabilidad**

Los instrumentos deben ser sometidos a una prueba que determine el grado de fiabilidad de los datos recolectados, para lo cual se realizó una prueba piloto (Hernández y Mendoza, 2016).

La prueba piloto se realizó en 20 trabajadores mediante Alfa de Cronbach. Los coeficientes obtenidos mostraron que los cuestionarios son confiables para el cuestionario gestión por procesos 0.834 y para el cuestionario simplificación administrativa 0.843 (Ver Anexo 4: Confiabilidad de instrumentos).

### **3.5. Procedimientos**

Para el proceso de recojo de datos se realizaron coordinaciones con las autoridades de la entidad para aplicar los cuestionarios en los trabajadores. Los cuestionarios se trabajaron en formato digital (formularios de Google) solicitando la participación libre y voluntaria de los encuestados, dejando constancia de ello en el mismo formulario. El registro de los datos recolectados se almacenó en una hoja de cálculo en la nube para su posterior procesamiento.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el análisis descriptivo, los datos recopilados se clasificaron en categorías para determinar sus frecuencias, y se presentaron en tablas utilizando MS-Excel y SPSS. Considerando que las variables son cualitativas, se utilizó pruebas no paramétricas para el análisis de inferencia. El nivel de investigación es explicativo y el diseño es no experimental, transversal y causal, por lo que se utiliza la regresión logística ordinal para determinar el impacto de las variables.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación se realizó respetando el código de ética en investigación de la UCV y los principios éticos como la autonomía, solicitando la participación libre y voluntaria de los participantes; haciéndoles participe del consentimiento informado (Ver anexo 6. Consentimiento informado) y, la no maleficencia, pues los datos recogidos fueron usados únicamente para los fines de la investigación. Asimismo, se respetaron los derechos de autor al aplicar rigurosamente las normas APA en las citas y referencias.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivos

En la tabla 1 se muestra las opiniones de 100 encuestados con respecto a la variable donde indican que la gestión por procesos es eficiente en un 52% es decir que la entidad cumple parcialmente con organizar, dirigir y controlar el trabajo de manera transversal en la diferentes áreas de la entidad. Respecto a las dimensiones la D1. Determinación de procesos se encuentra en un nivel regular con un 50% es decir los encuestados indican que la entidad no aplica por completo la identificación y las fases que conforman los procesos institucionales. En el caso de la D2. Seguimiento, medición y análisis de procesos, se encuentra en un nivel eficiente en un 60% es decir que el nivel de desempeño de los proceso e identificación de oportunidades de mejoras cumplen con las metas propuestas. Y finalmente la D3. Mejora de procesos, se encuentra en un nivel eficiente con un 51%, es decir que se optimizan los procesos según las prioridades de la entidad.

**Tabla 1**

*Distribución de frecuencias de la variable Gestión por procesos y dimensiones*

Nivel	V1. Gestión de procesos		D1. Determinación de procesos		D2. Seguimiento, medición y análisis de procesos		D3. Mejora de procesos	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	2	2.0	2	2.0	2	2.0	1	1.0
Regular	46	46.0	50	50.0	38	38.0	48	48.0
Eficiente	52	52.0	48	48.0	60	60.0	51	51.0
Total	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0

En la tabla 2, se muestran las opiniones de los 100 encuestados con respecto a la simplificación administrativa, donde se percibe que se encuentra en un nivel intermedio con un 50%, es decir que en la entidad aún existe procesos, costos y burocracia innecesarias en la gestión dentro de la institución. Respecto a la D1. Procesos de simplificación administrativa, se encuentra en un 66% avanzado, es decir que los encuestados indican que la entidad desarrolla e implementa mecanismo y metodologías que contribuyen en los procedimientos administrativos, en cuanto a la D2. Incorporación de la tecnología de la información está en un nivel avanzado con un 55% es decir que la entidad promueve el uso de las tecnologías

en los procedimientos administrativo de la institución. La D3. Modelo de atención al ciudadano se encuentra en un nivel intermedio con un 59% por tanto la entidad aún está en proceso de implementación de un centro de atención al ciudadano. Y finalmente la D4. Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa, se encuentra en un nivel avanzado con un 51% es decir que se cumple y se promueve las metas de las diferentes áreas de la entidad con respecto a los procedimientos administrativo.

**Tabla 2**

*Distribución de frecuencias de la variable Simplificación administrativa y dimensiones*

Nivel	V2. Simplificación administrativa		D1. Procesos de simplificación administrativa		D2. Incorporación de la tecnología de la información		D3. Modelo de atención al ciudadano		D4. Fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Básico	4	4.0	2	2.0	6	6.0	10	10.0	7	7.0
Intermedio	50	50.0	32	32.0	39	39.0	59	59.0	42	42.0
Avanzado	46	46.0	66	66.0	55	55.0	31	31.0	51	51.0
Total	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0

#### 4.2. Análisis inferencial

El análisis inferencial se realizó mediante pruebas no paramétricas y para la comprobación de la hipótesis se utilizó la **regresión logística ordinal** para determinar la influencia de la variable independiente sobre la variable dependiente.

##### Prueba de hipótesis general

En la Tabla 3 se presenta los resultados de la prueba de regresión logística ordinal aplicada para contrastar la hipótesis general planteada. Según el reporte emitido por el programa SPSS, indica que la simplificación administrativa depende de la gestión por procesos en una entidad, de acuerdo al Chi cuadrado = 22.287 y p\_valor = 0.000 < 0.05., se rechaza la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.254, indicando que la variable predictora gestión por procesos influye en un 25.4% sobre la simplificación administrativa.

**Tabla 3**

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión por procesos en la simplificación administrativa*

	<b>Chi cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>	<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Gestión por procesos en la simplificación administrativa	22.287	2	0.000	Cox y Snell	0.200
				Nagelkerke	0.254
				McFadden	0.144

### **Prueba hipótesis específica 1**

En la Tabla 4 se presenta los resultados de la prueba de regresión logística ordinal aplicada para contrastar la hipótesis específica planteada. Según el reporte emitido por el programa SPSS, indica que la dimensión procesos de simplificación administrativa depende de la gestión por procesos, de acuerdo al Chi cuadrado = 9.665 y  $p\_valor = 0.000 < 0.05.$ , se rechaza la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.117, indicando que la variable predictora gestión por procesos influye en un 11.7% sobre la dimensión procesos de simplificación administrativas en la entidad.

**Tabla 4**

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión por procesos en los procesos de simplificación administrativa*

	<b>Chi cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>	<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Gestión por procesos en los procesos de simplificación administrativa	9.665	2	0.000	Cox y Snell	0.92
				Nagelkerke	0.117
				McFadden	0.62

### **Prueba hipótesis específica 2**

En la Tabla 5 se presenta los resultados de la prueba de regresión logística ordinal aplicada para contrastar la hipótesis específica planteada. Según el reporte emitido por el programa SPSS, indica que la dimensión incorporación de la tecnología de información depende de la gestión por procesos, de acuerdo al Chi cuadrado =

10.151 y  $p\_valor = 0.000 < 0.05.$ , se rechaza la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.123, indicando que la variable predictora gestión por procesos influye en un 12.3% sobre la dimensión incorporación de las tecnologías de información en la entidad.

**Tabla 5**

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión por procesos en la incorporación de las tecnología de información*

	<b>Chi cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>	<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Gestión por procesos en la incorporación de las tecnología de información	10.151	2	0.000	Cox y Snell	0.972
				Nagelkerke	0.123
				McFadden	0.65

### **Prueba hipótesis específica 3**

En la Tabla 6 se presenta los resultados de la prueba de regresión logística ordinal aplicada para contrastar la hipótesis específica planteada. Según el reporte emitido por el programa SPSS, indica que la dimensión modelo de atención al ciudadano depende de la gestión por procesos, de acuerdo al Chi cuadrado = 21.827 y  $p\_valor = 0.000 < 0.05.$ , se rechaza la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.249, indicando que la variable predictora gestión por procesos influye en un 24.9% sobre la dimensión modelo de atención al ciudadano en la entidad.

**Tabla 6**

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión por procesos en el modelo de atención al ciudadano*

	<b>Chi cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>	<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Gestión por procesos en el modelo de atención al ciudadano	21.827	2	0.000	Cox y Snell	0.196
				Nagelkerke	0.249
				McFadden	0.141

#### Prueba hipótesis específica 4

En la Tabla 7 se presenta los resultados de la prueba de regresión logística ordinal aplicada para contrastar la hipótesis específica planteada. Según el reporte emitido por el programa SPSS, indica que la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa depende de la gestión por procesos, de acuerdo al Chi cuadrado = 21.827 y  $p\_valor = 0.000 < 0.05.$ , se rechaza la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.300, indicando que la variable predictora gestión por procesos influye en un 24.9% sobre la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa en la entidad.

**Tabla 7**

*Determinación del ajuste de los datos para el modelo de la gestión por procesos en el fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa*

	<b>Chi cuadrado</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>	<b>Pseudo R cuadrado</b>	
Gestión por procesos en el fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa	26.982	2	0.000	Cox y Snell	0.236
				Nagelkerke	0.300
				McFadden	0.174

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo al objetivo de la investigación fue Determinar la influencia de la Gestión por procesos en la simplificación administrativa en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público, Abancay, 2021. Según los resultados inferencial, en la Tabla 3 indica que la simplificación administrativa depende de la gestión por procesos en una entidad, de acuerdo al Chi cuadrado = 22.287 y  $p\_valor = 0.000 < 0.05.$ , se rechaza la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.254, indicando que la variable predictora gestión por procesos influye en un 25.4% sobre la simplificación administrativa. Y los resultados descriptivos obtenidos en la tabla 1 se indican que la gestión por procesos es eficiente en un 52% es decir que la entidad cumple parcialmente con organizar, dirigir y controlar el trabajo de manera transversal en las diferentes áreas de la entidad. En cuanto a la variable desarrollo de las competencias laborales y sus dimensiones, en la Tabla 2 se percibe que el 50% percibe que está en el nivel En proceso, y un 46% percibe que está en Logrado, y solo un 4% está en el nivel Inicio, es decir que los encuestados que aún están en proceso de demostración y aplicación sus conocimientos, habilidades y actitudes en su entorno laboral y así contribuir en el logro de los objetivos propuestos.

Por ello podemos decir que los resultados encontrados tienen similitud a las investigaciones realizadas por Ruíz (2020) sobre la sostenibilidad de los trámites administrativos a través de la gestión de procesos, donde sus resultados concluyeron que de la percepción u observación de los indicadores establecidos, el diagnóstico de sostenibilidad de permisos se encuentra mayoritariamente a nivel regular con un 60,42%. La conclusión es que la mejora de procesos satisface a los clientes y mejoró continuamente la eficiencia del trabajo colaborativo. Y por Barrios *et al.* (2019) sobre la gestión de procesos y su influencia en la gestión organizacional. Llegando a la conclusión es que la gestión de procesos tiene un impacto relevante en la mejora de la competencia de la entidad, siendo su coeficiente de Nagelkerke es 0.630, es decir una varianza de 63%.

Esto se corrobora con lo expresado por Castain *et al.* (2018) quienes indican que la gestión de procesos tiene como objetivo satisfacer a los clientes, en la administración pública, el ciudadano; es decir, deja en un segundo plano la

organización funcional de la entidad. Asimismo expresan que todos los procedimientos realizados en cada área no deben estar aisladas entre sí, sino que deben estar vinculadas y que forman parte del conjunto.

Respecto a la hipótesis específica 1, en la Tabla 4, indica que la gestión por procesos influye en la dimensión procesos de simplificación administrativa de acuerdo al Chi cuadrado = 9.665 y  $p\_valor = 0.000 < 0.05.$ , se rechaza la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.117, indicando que la variable predictora gestión por procesos influye en un 11.7% sobre la dimensión procesos de simplificación administrativas en la entidad. En cuanto a la D1. Procesos de simplificación administrativa, se encuentra en un 66% avanzado, es decir que los encuestados indican que la entidad desarrolla e implementa mecanismo y metodologías que contribuyen en los procedimientos administrativos.

Estos resultados se asemejan al trabajo realizado por Hermosa (2019) sobre la influencia de la gestión de procesos en las actividades de la entidad, donde concluyó que la gestión de procesos afecta directamente la efectividad y eficiencia de las tareas y recursos de la entidad, con una dependencia es del 51%. Al igual que la investigación realizada por Aliaga (2019) donde su finalidad fue conocer el impacto de la gestión de procesos en la gestión administrativa, en el cual sus resultados muestran un coeficiente de Nagelkerke de 0,920, es decir, la regresión logística secuencial es significativa y tiene un impacto en la gestión y la dependencia de la gestión de procesos es del 92%.

Los resultados anteriormente mencionados se corrobora por lo dicho por Costa *et al.* (2019) quienes señalan que el proceso de simplificación administrativa es una forma sencilla de mejorar el rendimiento y la rentabilidad de la organización en beneficio de los usuarios. De igual forma, enfatiza la importancia de la conformación de un comité de simplificación administrativa cuya función es promover y supervisar su implementación; además de asegurar que las evaluaciones se realicen de la manera más objetiva.

En cuanto a la hipótesis específica 2, en la Tabla 5, se percibe que la gestión por proceso influye la dimensión incorporación de las tecnologías de información depende de la gestión por procesos, de acuerdo al Chi cuadrado = 10.151 y  $p\_valor$

= 0.000 < 0.05., se rechaza la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.123, indicando que la variable predictora gestión por procesos influye en un 12.3% sobre la dimensión incorporación de las tecnologías de información en la entidad. Asimismo la D2. Incorporación de la tecnología de la información está en un nivel avanzado con un 55% es decir que la entidad promueve el uso de las tecnologías en los procedimientos administrativo de la institución.

Esto resultados tienen similitud con el trabajo de Maguiña (2018) cuyo propósito fue comprobar el impacto de la modernización de la administración pública en la gestión administrativa, sus resultados mostraron que los valores de chi-cuadrado es de 33, 642. Por tanto, la modernización de la administración pública incide en la gestión administrativa. Al igual que el trabajo de Amea (2018) sobre el nivel de gestión por proceso de los trabajadores. Los resultados reflejaron que los niveles de percepción de la gestión por procesos de los trabajadores tienen un nivel alto de 72,0%.

Por tanto, esto se corrobora con lo expresado por la PCM (2013) que señala que las la tecnologías de información son una herramienta fundamental en la gestión pública, porque sirve para promocionar las plataformas virtuales de las entidades y que los ciudadanos tengan acceso a la misma.

En los que respecta a la hipótesis específica 3, en la Tabla 6 se observa que la gestión por proceso influye en la dimensión modelo de atención al ciudadano depende de la gestión por procesos, de acuerdo al Chi cuadrado = 21.827 y p\_valor = 0.000 < 0.05., se rechaza la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.249, indicando que la variable predictora gestión por procesos influye en un 24.9% sobre la dimensión modelo de atención al ciudadano en la entidad. La D3. Modelo de atención al ciudadano se encuentra en un nivel intermedio con un 59% por tanto la entidad aún está en proceso de implementación de un centro de atención al ciudadano.

Este resultado se asemeja a la tesis de Bardales (2020) cuya finalidad fue conocer gestión de simplificación administrativa en una entidad su resultado indico que la simplificación administrativa es aplicada en función del proceso de tiempo, administrativo y costo, asimismo mencionó que la simplificación administrativa debe

aplicar la tecnología virtual, para mejorar los servicios a través de procedimientos accesibles y más baratos generando el desarrollo a las entidades.

Lo mencionado anteriormente se corrobora por lo expresado por SGP (2015) que señalan que la gestión de procesos atiende las necesidades organizativas internas de la organización, y satisfacen mucho las necesidades de los clientes. Es decir que la entidad deba implementar mecanismo de comunicación en sus diferentes áreas en función al ciudadano, y este pueda solicitar servicios sobre temas relacionados a la entidad.

Respecto a la hipótesis 4, en la Tabla 7 se visualiza que la gestión por procesos influye en la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa depende de la gestión por procesos, de acuerdo al Chi cuadrado = 21.827 y  $p\_valor = 0.000 < 0.05.$ , se rechaza la hipótesis nula. La prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.300, indicando que la variable predictora gestión por procesos influye en un 24.9% sobre la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa en la entidad. Y finalmente la D4. Fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa, se encuentra en un nivel avanzado con un 51% es decir que se cumple y se promueve las metas de las diferentes áreas de la entidad con respecto a los procedimientos administrativo.

Este resultado se asemeja a la tesis de Sánchez (2016) en su indagación sobre gestión directiva en la gestión por procesos. Trabajo un enfoque cuantitativo, explicativo, correlacional causal. Su muestra fue de 245 personas. El cuestionario se utiliza para la recopilación de datos. Los resultados de la investigación muestran que: existe la influencia de la gestión directiva en la gestión de procesos, el coeficiente es Nagelkerke = 0,356 y la tasa de incidencia es 35,6%. Concluyendo que hay una influencia positiva, es decir que una buena gestión ayuda a mejorar los procesos de una entidad.

Esto se corrobora con lo expresado por Maraví (2017) quien sostiene que la el fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativa se refiere al rediseño y revisión de los procesos internos de una entidad dando cumplimiento a las normas de simplificación administrativa y así fortaleces sus procesos.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se concluye que la gestión por procesos influye en la simplificación administrativa, de acuerdo al Chi cuadrado = 22.287 y  $p\_valor = 0.000 < 0.05.$ , siendo el coeficiente de Nagelkerke = 0.254, indicando que la variable predictora gestión por procesos influye en un 25.4% sobre la simplificación administrativa.
2. Se concluye que la gestión por procesos influye en la dimensión procesos de simplificación administrativa depende de la gestión por procesos, de acuerdo al Chi cuadrado = 9.665 y  $p\_valor = 0.000 < 0.05.$ , siendo el coeficiente de Nagelkerke = 0.117, indicando que la variable predictora gestión por procesos influye en un 11.7% sobre la dimensión procesos de simplificación administrativas en la entidad.
3. Se concluye que la gestión por procesos influye en la dimensión incorporación de las tecnologías de información, de acuerdo al Chi cuadrado = 10.151 y  $p\_valor = 0.000 < 0.05$ , siendo el coeficiente de Nagelkerke = 0.123, indicando que la variable predictora gestión por procesos influye en un 12.3% sobre la dimensión incorporación de las tecnologías de información en la entidad.
4. Se concluye que la gestión por procesos influye en la dimensión modelo de atención al ciudadano y depende de la gestión por procesos, de acuerdo al Chi cuadrado = 21.827 y  $p\_valor = 0.000 < 0.05.$ , siendo el coeficiente de Nagelkerke = 0.249, indicando que la variable predictora gestión por procesos influye en un 24.9% sobre la dimensión modelo de atención al ciudadano en la entidad.
5. Se concluye que la gestión por procesos influye en la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa depende de la gestión por procesos, de acuerdo al Chi cuadrado = 21.827 y  $p\_valor = 0.000 < 0.05.$ , siendo el coeficiente de Nagelkerke = 0.300, indicando que la variable predictora gestión por procesos influye en un 24.9% sobre la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa en la entidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a los directivos, continuar con la implementación de la gestión por procesos en la entidad, con la finalidad de incrementar el nivel de simplificación administrativa para los usuarios que acuden a la entidad.
2. Se recomienda a los directivos responsables Sensibilizar a los especialistas de la entidad involucrados en la gestión por procesos, sobre la importancia de contar con trámites y requisitos simplificados, para brindar una mejor atención a los usuarios.
3. Se sugiere a los directivos de la entidad implementar herramientas electrónicas para mejorar los procedimientos administrativos, reduciendo tiempos y costos en la atención al usuario, incluyendo un manual de procedimientos administrativos con los plazos establecidos, como el uso de los canales de atención virtuales, como la Mesa de Partes Virtual y Plataforma de Pagos Online.
4. Se recomienda a los directivos de la entidad buscar programas de capacitación al personal para mejorar la interacción personal y estructural en la institución, ya que tiene que ver con la satisfacción del usuario.
5. Se sugiere a los directivos de la entidad realizar reestructuración en la atención en plataforma, a fin que la misma sea distribuida tomando en cuenta los servicios y no por unidades de organización, asimismo propones la implementación de programación de citas para la atención presencial en plataforma, a fin que se reduzca el tiempo de espera

## REFERENCIAS

- Abad-Segura, E., Morales, M. E., Cortés-García, F. J., y Belmonte-Ureña, L. J. (2020). Industrial processes management for a sustainable society: Global research analysis. *Processes*, 8(5), 631.
- Aliaga, D. (2019). *Gestión de procesos y administración de almacén en la empresa G & N Rojas del rubro automotriz, Lima 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37023/Aliaga\\_CD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37023/Aliaga_CD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Amez, D. (2018). *La gestión por procesos desde la percepción de los trabajadores de la Ugel 05, SJL –Lima- 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Perú]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27935>
- Bardales, J. M. D. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1839-1856.
- Barrios, K., Contreras, J., y Olivero, E. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor diferenciador de la competitividad organizacional. *Inf. tecnol.* <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Bertalanffy, L.V. (1950). An outline of general systems theory. *The British Journal for the Philosophy of Science*, 1(2), 134-165. <http://www.jstor.org/stable/685808>
- 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>
- Bubatu, M. (2018). Simplification of administrative procedures in Romania. *Revista universitara de Sociologie*, 14(2), 112 – 119 <https://cutt.ly/LjjP1o4>
- Bueno, A. (2019). About the Legal Phenomenon of Administrative Simplification, ¿Facility or Restriction?. *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*, 0(16), 146-157. <http://dx.doi.org/10.20318/eunomia.2019.4696>

- Castain, RH, Hursey, J., Bouteiller, A. y Solt, D. (2018). Pmix: gestión de procesos para entornos de exaescala. *Computación paralela* , 79 , 9-29.
- Costa, C. A., Agostini, M. R., & Luciano, M. A. (2019). Business Process Management Applied to Legal Administration: a study on law firms processes. *Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria*, 12(5), 857-876.  
<https://www.redalyc.org/journal/2734/273463130002/movil/>
- Di Mascio, F., Natalini, A., & Stolfi, F. (2017). The implementation of administrative burden reduction policy: Mechanisms and contexts in the study of Europeanization. *Comparative European Politics*, 15(2), 264-285.  
<https://link.springer.com/article/10.1057/cep.2015.16>
- Fossestøl, K., Breit, E., Andreassen, A., y Klemsdal, L. (2015). Managing institutional complexity in public sector reform: Hybridization in front-line service organizations. *Public Administration*, 93(2), 290-306. <https://n9.cl/91jc>
- 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, M. (2016). Administrative simplification, planning permission and responsible declaration. *Revista jurídica de Castilla y León*, 39, 294.  
<https://cutt.ly/qjjAwQ9>
- Guerrero, H Lasso, L y Legarda, P (2015). *Identificación de vulnerabilidades de seguridad en el control de acceso al sistema de gestión documental de la empresa INGELS S.A.S.* España: Editorial Universidad UNAD.
- Hermosa, Y. (2019). *Gestión por Procesos para la Articulación de las Funciones Sustantivas en la Universidad Tecnológica Israel*. [Tesis de maestría, Universidad de Quito]. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1983>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mexico: Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A.

- ISO 9001. (2017). [www.nueva-iso-9001-2015.com](http://www.nueva-iso-9001-2015.com). <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/09/enfoque-basado-en-procesos/>
- 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/2jjAiKE>
- Kowalik, K., y Klimecka-Tatar, D. (2018). The process approach to service quality management. *Production Engineering Archives*, 18.
- Lindley, A. (2015). El sueño de la armonización legislativa en materia de eliminación de barreras burocráticas y simplificación administrativa, en el marco de los tratados de integración económica. *Revista de la competencia y la propiedad intelectual* 11 (21) 45-73. <https://cutt.ly/VjjAjjD>
- Lindley, A. (2016). Cargas o efectos de las modalidades de cada tipo de procedimiento, y medidas correctivas, en el mecanismo peruano de eliminación de barreras burocráticas y simplificación. *Revista Aragonesa de Administración Pública* (47- 48) 8-44. <https://cutt.ly/ojjAx47>
- López, L. (2015) Metodología de Simplificación Administrativa. Presidencia del Consejo de Ministros, Secretaría de Gestión Pública. <https://cutt.ly/FjjAlnA>
- Maguiña, N. (2018). *Modernización de la gestión pública en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30449/Magui%  
%c3%b1a\\_PNM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30449/Magui%c3%b1a_PNM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 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)

- 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>
- Muñoz, W. (2011). Perú: La simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado. <https://cutt.ly/XjjAQGd>
- 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>
- Ntaliani, M., y Costopoulou, C. (2017). Reduction of administrative burdens for SMEs. *Administration & Society*, 49(8), 1143-1164. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0095399714558715>
- 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?script=sci\\_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95022017000100037&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
- Pantoja-Aguilar, M. P., y Garza-Treviño, J. R. S. (2019). Etapas de la administración: hacia un enfoque sistémico. *Revista EAN*, (87), 139-154.
- Pérez-López, G., Prior, D., y Zafra-Gómez, J. (2015). Rethinking new public management delivery forms and efficiency: Long-term effects in spanish local government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 25(4), 1157-1183. <https://doi.org/10.1093/jopart/muu088>
- Prajogo, D., Toy, J., Bhattacharya, A., Oke, A., & Cheng, T. C. E. (2018). The relationships between information management, process management and operational performance: Internal and external contexts. *International Journal of Production Economics*, 199, 95-103.

- 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. (2013). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*. Lima, Perú: Secretaría de Gestión Pública de la PCM. <http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>
- Presidencia de Consejo de Ministro. (2018). Decreto Supremo N° 123-2018. *Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública*. <https://n9.cl/iicsw>
- 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>
- Ruíz, C. (2020). *Modelo de gestión por procesos para lograr la sostenibilidad del licenciamiento en la universidad nacional de Cajamarca en la Provincia de Cajamarca*. (Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo). [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58490/Ruiz\\_ZCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/58490/Ruiz_ZCM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 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](https://www.researchgate.net/publication/334436266_Business_Processes_in_Technology_and_Information_Services)

- Santos, E. (2017). The scientific field of administration: an analysis from the circle of theoretical matrices. *Scielo* (15) 2, pp. 209 – 228, <https://n9.cl/318k>
- Sánchez, E. (2016). *Gestión del talento humano y gestión directiva en la gestión por procesos en las instituciones educativas de la UGEL 04*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4862/S%c3%a1nchez\\_OE.PDF?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/4862/S%c3%a1nchez_OE.PDF?sequence=1&isAllowed=y)
- Secretaria de Gestión Pública. (2013). *Metodología para la Implementación de Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública*. Lima: PCM
- Secretaría de Gestión Pública (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en administración en las entidades públicas*. Lima: El Peruano. <https://n9.cl/4b4e>
- Szymanska, K. (2021). Business Process Management as a Determinant of Change in the Organisational Culture of Enterprises. *European Research Studies Journal*, 24(2), 1163-1179.
- 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>
- Ya, W. (2016). Planning Management Reform For Administrative Simplification: Guangdong Province Example. *Planners*, (7), 6. [http://en.cnki.com.cn/Article\\_en/CJFDTTotal-GHSI201607006.htm](http://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTTotal-GHSI201607006.htm)

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

**Tabla 8**

*Operacionalización de la variable Gestión por procesos*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos dimensiones	Niveles y rangos variable
Determinación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifica productos.</li> <li>▪ Identifica procesos.</li> <li>▪ Caracteriza procesos.</li> <li>▪ Determina la secuencia e interacción de los procesos.</li> <li>▪ Aprueba y difunde documentos generados</li> </ul>	1 - 7	Escala ordinal.	Deficiente [7-15] Regular [16-25] Eficiente [26-35]	
Seguimiento, medición y análisis de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sigue y mide procesos</li> <li>▪ Analiza procesos</li> </ul>	8 - 12	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [5-11] Regular [12-19] Eficiente [20-25]	Deficiente [16-36] Regular [37-58] Eficiente [59-80]
Mejora de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Selecciona problemas</li> <li>▪ Analiza causa-efecto</li> <li>▪ Selecciona mejora</li> <li>▪ Implementa mejoras.</li> </ul>	13 - 16		Deficiente [4-8] Regular [9-14] Eficiente [15-20]	

*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 9***Operacionalización de la variable Simplificación administrativa*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escalas</b>	<b>Niveles y rangos dimensiones</b>	<b>Niveles y rangos variable</b>
Procesos de simplificación administrativa	Procedimientos y servicios priorizados. Procedimientos optimizados y estandarizados.	1 – 6		Básico [6 - 13] Intermedio [14 – 21] Avanzado [22 – 30]	
Incorporación de las tecnologías de información	Servicios de intercambio electrónico interinstitucional. Procedimientos y servicios con firma digital.	7 – 12	Escala ordinal. Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Básico [6 - 13] Intermedio [14 – 21] Avanzado [22 – 30]	Básico [20-46] Intermedio [47 – 74] Avanzado [75 – 100]
Modelo de atención al ciudadano	Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano. Implementación del Centro de atención MAC. Atención virtual del MAC.	13 – 16		Básico [4 - 8] Intermedio [9 – 14] Avanzado [15 – 20]	
Fortalecimiento del procesos de simplificación	Capacitación de funcionarios y servidores Sensibilización a los usuarios	17 – 20		Básico [4 - 8] Intermedio [9 – 14] Avanzado [15 – 20]	

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

## Matriz de consistencia

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Gestión por procesos en la simplificación administrativa en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público, Abancay, 2021

**AUTOR:** Moisés Saavedra Tapia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><b>P. general</b></p> <p>¿Cuál es la influencia de la gestión por procesos en la simplificación administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay, 2021?</p> <p><b>P. específicos</b></p> <p>a) ¿Cuál es la influencia de la gestión por procesos en la dimensión procesos de simplificación administrativa en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público en Abancay, 2021?</p> <p>b) ¿Cuál es la influencia de la gestión por procesos en la dimensión incorporación de las tecnologías de información en un Instituto de Educación</p>	<p><b>O. general</b></p> <p>Determinar la influencia de la Gestión por procesos en la simplificación administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay, 2021.</p> <p><b>O. específicos:</b></p> <p>a) Comprobar la influencia de la Gestión por procesos en la dimensión procesos de simplificación administrativa en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay, 2021</p> <p>b) Comprobar la influencia de la Gestión por procesos en la dimensión incorporación de las tecnologías en un Instituto de Educación Superior</p>	<p><b>H. específicos</b></p> <p>La Gestión por procesos influye significativamente en la simplificación administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay, 2021.</p> <p><b>H. específicas:</b></p> <p>a) La Gestión por procesos influye significativamente en la dimensión procesos de simplificación administrativa en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay, 2021</p> <p>b) La Gestión por procesos influye significativamente en dimensión incorporación de las tecnologías de</p>	<b>Variable independiente: Gestión de procesos</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel y rango</b>
			Determinación de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifica productos.</li> <li>▪ Identifica procesos.</li> <li>▪ Caracteriza procesos.</li> <li>▪ Determina la secuencia e interacción de los procesos.</li> <li>▪ Aprueba y difunde documentos generados</li> </ul>	1 – 7	Escala ordinal. Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Deficiente [16-36] Regular [37-58] Eficiente [59-80]
			Seguimiento, medición y análisis de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sigue y mide procesos</li> </ul> <p>Analiza procesos</p>	8 – 12		
Mejora de procesos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Selecciona problemas</li> <li>▪ Analiza causa-efecto</li> <li>▪ Selecciona mejora</li> </ul>	13 – 16					

<p>Superior Tecnológico Público en Abancay, 2021?  c) ¿Cuál es la influencia de la gestión por procesos en la dimensión modelo de atención al ciudadano en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público en Abancay, 2021?  d) ¿Cuál es la influencia de la gestión por procesos en la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público en Abancay, 2021?</p>	<p>Tecnológico Público Abancay, 2021  c) Comprobar la influencia de la Gestión por procesos en la dimensión modelo de atención al ciudadano en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay, 2021  d) Comprobar la influencia de la Gestión por procesos fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay, 2021</p>	<p>información en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay, 2021  c) La Gestión por procesos influye significativamente en la dimensión modelo de atención al ciudadano en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay, 2021  d) La Gestión por procesos influye significativamente en la dimensión fortalecimiento del proceso de simplificación administrativa en un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Abancay, 2021</p>	Implementa mejoras.				
			<b>Variable: Simplificación administrativa</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Nivel y rango</b>
			Procesos de simplificación administrativa	Procedimientos y servicios administrativos priorizados. Procedimientos optimizados y estandarizados. Procedimientos innecesarios eliminados	1 – 6	Escala ordinal.  Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Básico [20-46] Intermedio [47 – 74] Avanzado [75 – 100]
Incorporación de las tecnologías de información	Servicios de intercambio electrónico de datos entre entidades públicas. Procedimientos y servicios que hacen uso de la firma digital.	7 – 12					
Modelo de atención al ciudadano	Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano. Implementación del Centro de atención MAC.	13 – 16					

			Ampliación de la modalidad de atención virtual del Centro de Atención MAC.				
		Fortalecimiento del procesos de simplificación	Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención al público. Sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos.	17 – 20			
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN		POBLACIÓN Y MUESTRA		INSTRUMENTOS		MÉTODO DE ANÁLISIS	
<p>Enfoque: Cuantitativo  Tipo: Básico.  Diseño: No experimental, transversal, correlacional causal.</p> $O_x \xrightarrow{R^2} O_y$ <p>Donde:  O<sub>x</sub>: Valor de la variable independiente: Gestión por procesos  O<sub>y</sub>: Valor de la variable dependiente: Simplificación administrativa  R<sup>2</sup>: Prueba de regresión logística ordinal  Nivel: Explicativo  Método: Hipotético-deductivo.</p>		<p><b>Población:</b>  455 trabajadores.</p> <p><b>Muestra:</b>  100 trabajadores.</p> <p><b>Muestreo:</b>  No probabilístico, intencional por conveniencia.</p>		<p><b>Variable 1:</b> Gestión por procesos  Técnica: Encuesta  Instrumento: Cuestionario  Autoría: Saavedra, Tapia, Moisés</p> <p><b>Variable 2: Simplificación Administrativa</b>  Técnica: Encuesta  Instrumento: cuestionario  Autoría: Saavedra, Tapia, Moisés</p>		<p><b>Estadística descriptiva:</b>  Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p><b>Estadística inferencial:</b>  Se usará la prueba de regresión lineal logística ordinaria para la comprobación de las hipótesis.</p>	

## 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 institución. 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).

Ítems		1	2	3	4	5
<b>Determinación de procesos.</b>						
1	Logra identificar los servicios prestados al ciudadano que requieren ser mejorados mediante procesos.					
2	En la institución se realiza el trabajo utilizando el enfoque por procesos.					
3	Logra identificar los procesos que se han implementado en la Institución.					
4	Los gerentes/jefes dan a conocer a los servidores los procesos que se vienen trabajando en la Institución.					
5	En la institución se esquematizan las secuencias de los procesos desarrollados para ser utilizados por los servidores.					
6	La institución automatiza sus procesos en medios digitales y/o Informáticos.					
7	En la institución se documentan y difunden las secuencias de los procesos desarrollados.					
<b>Seguimiento, medición y análisis de procesos.</b>						
8	En la institución se realiza seguimiento a los procesos que se desarrollan.					
9	En la institución se mide constantemente la calidad de los procesos que se desarrollan.					
10	En la institución el trabajo mediante procesos ayuda al logro de los objetivos planteados.					
11	Considera que el trabajo por procesos ayuda a mejorar la calidad de servicio que brinda la institución.					
12	Considera que el trabajo por procesos logra las mejoras requeridas por los usuarios.					
<b>Mejora de procesos.</b>						
13	Los gerentes/jefes seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos.					
14	Considera que los procesos implementados en la institución han ayudado a satisfacer las demandas de los usuarios.					
15	Considera que las mejoras identificadas a través del trabajo por procesos son seleccionadas adecuadamente.					
16	Se implementan mejoras para los procesos desarrollados con la finalidad de perfeccionarlos.					

*Nota:* Elaborado en base a la 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>

## 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 institución. 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).

N°	Ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión procesos de simplificación administrativa</b>					
01	Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos					
02	Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante					
03	Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias					
04	Su oficina actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes					
05	Su oficina realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional					
06	Su oficina identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación					
	<b>Dimensión incorporación de las tecnología de la información</b>					
07	Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos					
08	Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos					
09	Su oficina ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet					
10	Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual					
11	Su oficina utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo					
12	Su oficina utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos					
	<b>Dimensión modelo de atención al ciudadano</b>					
13	Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC					
14	Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas					
15	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina					
16	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina					

	<b>Dimensión fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas</b>					
17	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente al instituto					
18	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas					
19	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales					
20	Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad educativa del instituto					

*Nota:* Elaborado en base a 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)

### Anexo 3. Validación de documentos

#### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Variable Gestión por Procesos

Dimensiones/Ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
Dimensión 1: Determinación de procesos.		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Logra identificar los servicios prestados al ciudadano que requieren ser mejorados mediante procesos.	X		X		X		
2	En la institución se realiza el trabajo utilizando el enfoque por procesos.	X		X		X		
3	Logra identificar los procesos que se han implementado en la Institución.	X		X		X		
4	Los gerentes/jefes dan a conocer a los servidores los procesos que se vienen trabajando en la Institución.	X		X		X		
5	En la institución se esquematizan las secuencias de los procesos desarrollados para ser utilizados por los servidores.	X		X		X		
6	La institución automatiza sus procesos en medios digitales y/o Informáticos.	X		X		X		
7	En la institución se documentan y difunden las secuencias de los procesos desarrollados.	X		X		X		
Dimensión 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos.		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
8	En la institución se realiza seguimiento a los procesos que se desarrollan.	X		X		X		
9	En la institución se mide constantemente la calidad de los procesos que se desarrollan.	X		X		X		
10	En la institución el trabajo mediante procesos ayuda al logro de los objetivos planteados.	X		X		X		
11	Considera que el trabajo por procesos ayuda a mejorar la calidad de servicio que brinda la institución.	X		X		X		
12	Considera que el trabajo por procesos logra las mejoras requeridas por los usuarios.	X		X		X		
Dimensión 3: Mejora de procesos.		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
13	Los gerentes/jefes seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos.	X		X		X		
14	Considera que los procesos implementados en la institución han ayudado a satisfacer las demandas de los usuarios.	X		X		X		

15	Considera que las mejoras identificadas a través del trabajo por procesos son seleccionadas adecuadamente.	X		X		X	
16	Se implementan mejoras para los procesos desarrollados con la finalidad de perfeccionarlos.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Bruno Enrique Bravo Chipa      **DNI: 31038895**

**Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública – Físico matemático.**

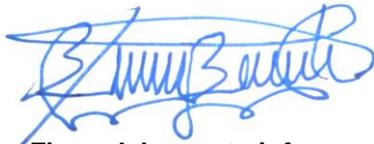
**Lima, 21 de mayo del 2021.**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup> **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 a dimensión.



**Firma del experto informante**

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Simplificación Administrativa

Dimensiones/Ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
<b>Dimensión 1: Procesos de simplificación administrativa</b>								
1	Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos	X		X		X		
2	Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante	X		X		X		
3	Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias	X		X		X		
4	Su oficina actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes	X		X		X		
5	Su oficina realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional	X		X		X		
6	Su oficina identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Incorporación de las tecnologías de la información</b>		<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	
7	Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	X		X		X		
8	Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos	X		X		X		
9	Su oficina ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet	X		X		X		
10	Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual	X		X		X		
11	Su oficina utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	X		X		X		
12	Su oficina utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Modelo de atención al ciudadano</b>		<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	
13	Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC	X		X		X		
14	Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas	X		X		X		
15	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina	X		X		X		
16	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas</b>		<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	
17	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente al instituto	X		X		X		

18	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas	X		X		X	
19	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	X		X		X	
20	Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad educativa del instituto	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg. Bruno Enrique Bravo Chipa      **DNI: 31038895**

**Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública – Físico matemático.**

**Lima, 21 de mayo del 2021.**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup> **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 a dimensión.

**Firma del experto informante**

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Gestión por Procesos

Dimensiones/Ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Determinación de procesos.</b>								
1	Logra identificar los servicios prestados al ciudadano que requieren ser mejorados mediante procesos.	X		X		X		
2	En la institución se realiza el trabajo utilizando el enfoque por procesos.	X		X		X		
3	Logra identificar los procesos que se han implementado en la Institución.	X		X		X		
4	Los gerentes/jefes dan a conocer a los servidores los procesos que se vienen trabajando en la Institución.	X		X		X		
5	En la institución se esquematizan las secuencias de los procesos desarrollados para ser utilizados por los servidores.	X		X		X		
6	La institución automatiza sus procesos en medios digitales y/o Informáticos.	X		X		X		
7	En la institución se documentan y difunden las secuencias de los procesos desarrollados.	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos.</b>		<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	
8	En la institución se realiza seguimiento a los procesos que se desarrollan.	X		X		X		
9	En la institución se mide constantemente la calidad de los procesos que se desarrollan.	X		X		X		
10	En la institución el trabajo mediante procesos ayuda al logro de los objetivos planteados.	X		X		X		
11	Considera que el trabajo por procesos ayuda a mejorar la calidad de servicio que brinda la institución.	X		X		X		
12	Considera que el trabajo por procesos logra las mejoras requeridas por los usuarios.	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Mejora de procesos.</b>		<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	
13	Los gerentes/jefes seleccionan los problemas existentes en los procesos para mejorarlos.	X		X		X		
14	Considera que los procesos implementados en la institución han ayudado a satisfacer las demandas de los usuarios.	X		X		X		
15	Considera que las mejoras identificadas a través del trabajo por procesos son seleccionadas adecuadamente.	X		X		X		
16	Se implementan mejoras para los procesos desarrollados con la finalidad de perfeccionarlos.	X		X		X		

**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. Dra. Ena Cuba Mayuri**      **DNI: 08182084**

**Especialidad del validador: Abogada**

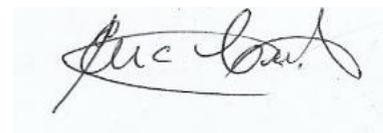
**Lima, 21 de mayo del 2021.**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup> **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.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ena Cuba Mayuri', is centered on a light blue rectangular background.

**Firma del experto informante**

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable Simplificación Administrativa

Dimensiones/Ítems		Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Procesos de simplificación administrativa</b>		<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
1	Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de éstos	X		X		X		
2	Su oficina prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante	X		X		X		
3	Su oficina estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias	X		X		X		
4	Su oficina actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes	X		X		X		
5	Su oficina realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional	X		X		X		
6	Su oficina identifica requisitos innecesarios en trámites administrativos e informa para que éstos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación	X		X		X		
<b>Dimensión 2: Incorporación de las tecnologías de la información</b>		<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	
7	Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos	X		X		X		
8	Su oficina consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos	X		X		X		
9	Su oficina ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del Internet	X		X		X		
10	Su oficina ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual	X		X		X		
11	Su oficina utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo	X		X		X		
12	Su oficina utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos	X		X		X		
<b>Dimensión 3: Modelo de atención al ciudadano</b>		<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	<b>SÍ</b>	<b>NO</b>	
13	Ha participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC	X		X		X		

14	Se han descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas	X		X		X		
15	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por su oficina	X		X		X		
16	Se han implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por su oficina	X		X		X		
<b>Dimensión 4: Fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas</b>		X		X		X		
17	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente al instituto	X		X		X		
18	El personal nuevo consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas	X		X		X		
19	El personal nuevo ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales	X		X		X		
20	Su oficina ha participado en el plan de difusión de calidad educativa del instituto	X		X		X		

**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. Dra. Ena Cuba Mayuri**      **DNI: 08182084**

**Especialidad del validador: Abogada**

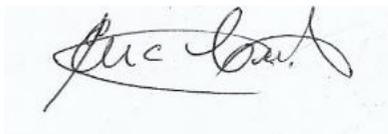
**Lima, 21 de mayo del 2021.**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



**Firma del experto informante**

## Anexo 4. Confiabilidad

### Variable Gestión por procesos

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	16

#### 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	55,50	73,786	,534	,820
P2	55,23	73,232	,497	,822
P3	55,05	79,379	,256	,835
P4	55,18	78,061	,370	,829
P5	55,68	71,656	,695	,811
P6	54,95	78,522	,452	,826
P7	55,45	75,117	,513	,822
P8	55,27	78,208	,288	,834
P9	55,59	70,539	,690	,810
P10	55,27	77,732	,297	,834
P11	55,18	75,870	,339	,833
P12	55,18	80,918	,179	,839
P13	55,50	69,595	,713	,808
P14	55,64	73,004	,610	,816
P15	55,41	77,396	,380	,829
P16	55,59	76,825	,366	,830

## 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 5. Base de datos

	V1. Gestión de procesos															
	D1. Determinación de procesos							D2. Seguimiento, medición y análisis de procesos					D3. Mejora de procesos			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
E1	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5	4	4	3	5	4	2
E2	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	5	5	2	5	4	4
E3	5	4	4	3	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4
E4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
E5	3	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4
E6	3	3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	3
E7	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
E8	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	5	4	3	3
E9	4	5	5	5	3	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5
E10	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5
E11	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E12	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
E13	4	3	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5
E14	2	3	3	2	1	4	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1
E15	5	3	5	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	3	4
E16	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
E17	5	4	5	4	2	3	3	2	1	4	4	4	3	4	3	3
E18	5	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3
E19	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3
E20	3	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	4	3
E21	4	3	3	4	2	3	3	3	2	2	4	5	3	3	3	3
E22	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3
E23	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
E24	4	4	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
E25	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
E26	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5

E27	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3
E28	3	5	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4
E29	5	5	4	3	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	5
E30	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3
E31	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
E32	2	4	2	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	4	2
E33	3	4	4	3	4	4	5	4	3	5	3	3	3	5	3	3
E34	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	5	5	4	4	4	4
E35	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
E36	4	3	4	3	2	4	2	3	3	1	3	4	4	3	3	3
E37	2	5	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3
E38	3	3	4	2	3	2	3	3	5	3	5	3	3	1	3	2
E39	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	3	4
E40	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	4	3
E41	2	3	2	3	3	3	1	2	3	4	3	1	3	2	3	3
E42	5	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5
E43	3	4	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5
E44	4	5	5	4	5	5	4	3	3	4	5	5	3	5	5	3
E45	4	3	4	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4	4	4
E46	5	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3
E47	3	3	3	4	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4
E48	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
E49	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4
E50	3	4	4	4	3	4	3	4	2	4	5	4	3	3	3	3
E51	3	4	3	4	4	5	5	3	4	3	3	3	4	3	4	4
E52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E53	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4
E54	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
E55	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
E56	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
E57	4	5	3	2	2	3	3	5	4	5	5	4	3	4	3	5
E58	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	4
E59	5	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	5	3	3	3	2

E60	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
E61	4	3	3	4	3	5	3	2	3	4	3	4	2	3	4	4
E62	4	3	4	4	3	5	2	3	3	4	5	4	3	4	3	2
E63	2	3	3	2	3	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
E64	3	5	5	3	3	3	5	4	3	5	5	5	3	5	5	3
E65	1	1	3	1	1	4	4	3	3	3	5	5	3	3	3	5
E66	3	1	2	2	3	3	2	1	2	4	3	4	3	3	4	3
E67	5	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4
E68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E69	2	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	5	4	3	4
E70	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
E71	3	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4	5	5	3
E72	3	4	3	3	5	5	4	5	3	3	5	3	3	3	3	3
E73	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4
E74	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
E75	1	3	1	1	1	3	1	2	2	2	3	3	1	3	3	3
E76	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
E77	5	5	3	3	3	5	5	3	4	3	5	4	3	2	4	5
E78	3	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4
E79	3	4	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
E80	5	3	3	3	5	4	3	5	5	5	5	5	3	3	3	3
E81	3	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
E82	3	3	2	2	2	4	5	5	5	5	4	5	2	5	2	5
E83	5	5	4	5	5	5	3	3	4	3	5	4	4	4	4	5
E84	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	5	5	4	3	3	3
E85	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
E86	4	5	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	4	3
E87	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3
E88	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
E89	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	3
E90	3	4	4	4	3	3	1	2	4	4	4	3	1	3	4	3
E91	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
E92	3	4	3	1	4	5	1	4	4	5	4	3	4	5	3	3

E93	3	3	1	3	2	2	3	4	5	5	3	3	3	1	3	3
E94	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3
E95	4	3	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	2
E96	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
E97	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
E98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E99	5	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4
E100	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4

V2. Simplificación administrativa																			
D1. Procesos de simplificación administrativa						D2. Incorporación de las tecnologías de la información						D3. Modelo de atención al ciudadano				D4. Fortalecimiento de los procesos de simplificación administrativas			
P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
5	4	5	5	5	4	3	3	2	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4
3	4	3	5	3	3	2	1	2	4	5	5	4	3	3	4	3	3	2	5
4	4	4	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4
4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	3	4	4	3	5
3	4	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4
5	5	4	5	4	3	3	4	3	5	5	5	3	4	4	5	4	3	4	5
5	5	4	5	5	4	1	3	1	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	1	3	2	5	5	5	5	5
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
5	5	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	1	4	3	2	1	2	1	3
2	3	3	4	2	1	2	2	1	3	4	4	1	1	2	3	3	3	3	2
3	3	3	4	5	1	3	2	4	4	5	5	1	3	2	5	4	3	3	2
5	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5	5	1	3	3	4	3	3	4	2
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	1	3	4	1	2	2	4	4
4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4
5	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	2	3
5	5	4	3	5	4	4	4	4	3	1	2	2	4	1	1	1	1	3	3
3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	1	4	4	4	4	4	4	1
4	5	4	5	3	4	3	2	4	5	5	4	2	3	4	4	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	2	5	5	4	5	3	2	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5

2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3
4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	4	4	5
5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	3	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4
4	5	4	4	5	4	2	2	2	4	3	1	3	3	3	2	4	4	4	5
4	5	3	4	3	3	2	4	2	4	1	1	1	3	3	2	1	2	1	3
3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4
5	5	3	4	5	4	2	3	1	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	5	4	3	2	2	4	4	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4
1	4	3	3	3	4	1	1	5	1	5	3	1	2	1	1	2	2	5	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	1	3	3	1	5	4	5	4
4	4	5	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
3	2	3	4	4	3	2	3	2	4	3	3	1	2	4	4	4	4	4	4
2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3
4	5	4	4	4	4	5	4	1	1	4	2	1	4	2	2	2	3	3	2
4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5
4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	2	4	3	1	3	3	5	3
2	4	4	5	5	3	4	3	1	3	4	3	2	5	2	2	2	3	1	2
4	5	4	4	5	3	4	5	4	2	3	4	3	3	2	2	2	4	3	4
5	5	4	4	4	5	2	2	1	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	5	5	2	3	4	4	4	3	4	3
4	4	3	4	4	2	4	3	4	4	5	4	2	2	4	2	4	3	4	4
3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5
5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	2	2	5	2	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	3	4	4	1	3	3	2
5	1	5	5	4	5	5	5	1	4	4	5	1	3	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5

5	5	4	5	4	3	4	3	1	5	5	4	1	2	4	5	5	3	3	3
4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5
5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	4	2	4	4	5	3	3	2	2
5	5	4	5	5	4	5	4	3	5	4	3	1	4	5	3	4	4	3	2
5	4	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	2	2
5	5	5	5	5	5	5	4	1	1	1	1	3	5	1	1	4	5	5	1
1	3	2	2	1	2	1	1	5	1	3	3	1	2	3	2	1	2	2	1
3	1	3	3	5	4	3	3	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	3	3
5	4	3	5	5	5	1	2	2	5	5	5	3	3	5	3	5	3	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	2	1
4	3	3	3	3	3	4	2	2	3	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4
4	4	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	1	1	4	4	3	3	3	3
5	5	3	3	1	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	5	5	1	4	4	4	5	5	5	1	2	4	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	3	1	3	4	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5
3	3	3	3	3	2	1	1	2	2	3	3	1	2	1	1	2	2	3	1
4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3
3	2	2	5	5	5	5	5	3	1	5	5	1	1	1	1	3	4	5	5
3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	4	4	4	3
4	3	3	3	5	4	2	3	5	5	5	5	1	3	4	3	3	3	2	4
5	5	5	5	3	3	3	1	5	5	5	3	3	3	3	5	4	3	3	5
2	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	1	5	3	3	4	5	5	4
5	5	3	5	4	2	5	1	5	5	5	5	5	3	1	1	1	2	2	4
5	5	3	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	3	1	1	5	3	3	5	5
3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	3	2	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	2	2	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
5	5	5	5	5	3	3	4	5	5	5	5	1	4	5	5	5	4	5	5
5	5	4	5	5	2	5	1	3	4	4	4	1	3	4	5	4	5	5	1
2	3	3	4	3	1	3	1	3	4	5	3	1	3	3	2	3	5	5	3

3	2	3	2	3	3	2	3	4	5	5	4	1	3	4	3	3	3	4	4
3	3	3	3	3	1	5	1	2	5	5	5	1	3	5	4	2	1	4	4
3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
5	4	5	4	4	3	5	4	3	4	5	4	2	2	4	3	2	2	2	3
4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	5	5	2	3	4	3	3	4	4	5
5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
3	3	4	4	4	3	2	3	4	2	4	5	1	4	1	1	4	4	4	4
4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	1	4	5	4	3	3	2	3

## Anexo 6. Consentimiento informado



### Cuestionario de Gestión por procesos y simplificación administrativa.

\*Obligatorio

Correo \*

Tu dirección de correo electrónico

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene por finalidad la obtención de información acerca de Gestión por procesos y simplificación administrativa en la entidad. El cuestionario es anónimo; es necesario que responda con sinceridad, para obtener una muestra real. Si tuviera alguna duda o consulta agradeceremos las envíe al correo [msaavedrata85@ucvvirtual.edu.pe](mailto:msaavedrata85@ucvvirtual.edu.pe)

#### INSTRUCCIONES:

A continuación se presenta un conjunto de ítems con cinco alternativas de respuestas. Marque la respuesta que mejor se ajuste a su parecer.

Se agradece por anticipado su valiosa participación.

Atentamente;

Moisés Saavedra Tapia