



Universidad César Vallejo

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

Sistema de semaforización de control de plazos para gestión
administrativa en una gerencia regional de trabajo del norte
peruano-2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Peña Delgado, Luis Miguel (orcid.org/0009-0009-3959-8162)

ASESORAS:

Dra. Heredia Llatas, Flor Delicia (orcid.org/0000-0001-6260-9960)

Dra. Gonzales Vigo, Maria Aurora (orcid.org/0000-0002-5989-6265)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO – PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Sistema de semaforización de control de plazos para gestión administrativa en una Gerencia Regional de Trabajo del norte peruano-2024", cuyo autor es PEÑA DELGADO LUIS MIGUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 27 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HEREDIA LLATAS FLOR DELICIA DNI: 41365424 ORCID: 0000-0001-6260-9960	Firmado electrónicamente por: HLLATASF el 01-08- 2024 10:25:34

Código documento Trilce: TRI - 0837784



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PEÑA DELGADO LUIS MIGUEL estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Sistema de semaforización de control de plazos para gestión administrativa en una Gerencia Regional de Trabajo del norte peruano-2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
LUIS MIGUEL PEÑA DELGADO DNI: 42031247 ORCID: 0009-0009-3959-8162	Firmado electrónicamente por: LPENADE10 el 27-07- 2024 11:01:16

Código documento Trilce: TRI - 0837783

Dedicatoria

A Dios por haberme guiado y brindado sabiduría para culminar satisfactoriamente mi investigación.

A mi madre que siempre me ha brindado su ayuda incondicional para poder cumplir mis objetivos. Ella es que con su amor me ha impulsado siempre a perseguir mis metas y nunca renunciar ante las vicisitudes.

A mis hijas Thais, Valentina y María José que son la fuente de inspiración para seguir adelante y hacer posible mis metas trazadas.

A mi padre Joselito y mi bisabuela Dina que, a pesar de haber dejado este mundo terrenal, me guían y protegen y pese a sus ausencias, siempre estarán conmigo y en este día tan especial de que les hubiese sido también para ustedes, siempre los llevo en mi corazón.

Luis Miguel

Agradecimiento

A todos los docentes de la maestría que han dedicado su momento a prepararme y proporcionarme sus aportes valiosos que ayudarán para desenvolverme personal y profesionalmente.

A todas las personas que contribuyeron en el florecimiento de esta investigación. Mi gratitud con cariño.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del Asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
Resumen.....	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	12
III. RESULTADOS.....	15
IV. DISCUSIÓN.....	20
V. CONCLUSIONES	25
VI. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Caracterización de los sujetos de estudio.....	14
---	----

Índice de figuras

Figura 1	Implementación de un sistema de semaforización de control de plazos...	15
Figura 2	Bases teóricas de gestión pública, plazos y gestión administrativa	16
Figura 3	Realidad normativa de los plazos administrativos	18
Figura 4	Problemática del estado del cumplimiento de los plazos administrativos .	19

Resumen

Uno de los mayores problemas en una gerencia regional de trabajo, es el incumplimiento de los plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos de la entidad. La presente investigación se ajusta al objetivo de desarrollo sostenible dieciséis relacionado a la paz, justicia e instituciones sólidas. El objetivo general fue proponer un sistema de semaforización de control de plazos, que brindará mejoras para la gestión administrativa en una gerencia regional de trabajo del norte peruano-2024. La investigación se desarrolló utilizando un tipo básico, enfoque cualitativo, diseño fenomenológico, se utilizó la técnica de la entrevista estructurada de quince preguntas, con la participación de siete colaboradores. Los resultados obtenidos indican que no se cumplen los plazos, por la carga laboral, falta de personal, personal no capacitado y carencia de especialización. Concluyendo que, no se cuenta con un sistema de semaforización de control de plazos, no existiendo una respuesta que se oponga al planteamiento de la instalación de dicho sistema informático que permitirá brindar un servicio de calidad dentro del plazo previsto por la norma regional.

Palabras clave: Calidad de prestación de servicios, control de plazos, debido procedimiento, gestión administrativa, sistema de semaforización.

Abstract

One of the biggest problems in a regional labor management is the failure to comply with the deadlines established in the Single Text of Administrative Procedures of the entity. This research is in line with sustainable development goal sixteen related to peace, justice and strong institutions. The general objective was to propose a traffic light system for deadline control, which will provide improvements for administrative management in a regional labor management in northern Peru-2024. The research was developed using a basic type, qualitative approach, phenomenological design, the fifteen-question structured interview technique was used, with the participation of seven collaborators. The results obtained indicate that deadlines are not met due to workload, lack of personnel, untrained personnel and lack of specialization. Concluding that there is no traffic light system for deadline control, and there is no response that opposes the proposal of installing said computer system that will allow providing a quality service within the period provided by the regional standard.

Keywords: Quality of service delivery, deadline control, due process, administrative management, traffic light system.

I. INTRODUCCIÓN

Desde un panorama mundial, ante la modernidad electrónica y gobierno digital, los procesos administrativos tienen la necesidad de ser sostenidos por una gestión moderna (Henk, 2020). Esto considera la necesidad de un control de plazos administrativos, motivados por la acumulación de expedientes, se generaron necesidades de estas instituciones públicas, efectúen un adecuado uso de sus recursos, para brindar procedimientos administrativos oportunos para los administrados y cumplir planes institucionales (Alday et al., 2021). La presente investigación se adecúa al ODS dieciséis y diecisiete relacionados a la paz, justicia e instituciones sólidas y alianza para lograr los objetivos.

En países en desarrollo: Colombia, Chile, Ecuador, entre otros. los enfoques de gestión administrativa evolucionan y se alinean a diversos factores, los mismos que se relacionan directamente sobre los plazos administrativos y calidad del servicio. (Pacheco, 2023). En aras de garantizar a una apropiada administración y que se encuentre fortalecida, mediante acciones inherentes a la administración llamada sistema de control (Anchelia et al., 2021). Diversos países proponen impulsar estrategias para fortalecer la gestión administrativa en instituciones públicas, como Chile, Canadá y México (Roseth et al., 2021). Los gobiernos intentan disminuir la carga administrativa a nivel nacional y niveles sub nacionales (Ruiz et al., 2021).

El proceso administrativo sostiene determinadas reglas formales (Amaya et al., 2023), algunas la objetividad, verdad material, entre otros, no pueden someterse a un control de plazos; en países como: Ecuador, Colombia y Chile, se encuentran en búsqueda de reformas para un control de plazos, incidiendo en principios como legalidad, celeridad, oportunidad, entre otros (Lepe, 2022).

USAID (2020) en Ecuador, no se encontraban estrategias para administrar las finanzas públicas, mediante las políticas de gestión económica en los programas de desarrollo social del Ministerio de Hacienda, en vista que las actividades de coordinación que hacen seguimiento a las ejecuciones programadas, se hace necesario aportar al cumplimiento de objetivos de programas y proyectos, establecer un sistema de alertas que permitan implementar acciones óptimas al resultado de la planificación institucional. Dicho sistema de control de ejecución presupuestal resultaría aplicable para un control de plazos administrativos.

En España, Cano (2020) sostiene los plazos administrativos simplificados, el cual corresponde a la reducción de brechas y cargas dentro de la administración; además se presentan novedosamente en aras de solucionar el funcionamiento administrativo y su relación con los ciudadanos (Ministerio de Hacienda y Función Pública, 2023).

A nivel nacional, según Paytan (2023) presenta un estudio de los avances de la gestión pública, la cual ingresa en la modernidad y la gestión por procesos presentados en el GORE Huancavelica, año 2021, superando la falta de control de plazos a expedientes administrativos, esta modernidad logra la eficiencia administrativa, basándose en evaluar los niveles de capacidad de los empleados.

MINSA (2022) sostiene el problema del incumplimiento de las metas dentro de los programas presupuestales que existen, mediante un diagnóstico le permitió encontrar correctivos, aperturando el uso de los semáforos, que fue adecuado dentro del marco de control del presupuesto por resultados (2021–2022); el cual puede ser replicado para un mejor control de los procedimientos administrativos. Requena (2023) expone el problema para controlar los plazos y gestión administrativa existente en la Municipalidad Provincial de la Convención, recomienda la necesidad de instaurar el sistema de control de plazos, buscando una mejor atención de los usuarios, para obtener una satisfacción a sus reclamos. Catagua et al. (2023) señala que, la gestión administrativa, representa acciones con dirección orientada hacia mejoras de la organización, utilizando tareas asignadas y recursos, contando con la capacidad necesaria para una adecuada coordinación. Así Tarrillo (2024) indica que, el esfuerzo del personal es vital para un servicio de calidad en el sector público.

A nivel local, ante el problema de las dilaciones en los trámites administrativos, diversas instituciones han implementado sistemas de simplificación de plazos; esta implementación ha permitido eliminar el 30% de trámites, además de un número de 1300 requisitos, permitiendo mejorar el servicio a la ciudadanía, lo que viene siendo considerado eficaz, eficiente y transparente (Tapia et al., 2024).

Suarez et al. (2021) señala que, en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, ante los retrasos de la información administrativa de carácter público que complica los plazos de atención de administrados, se viene reforzando sistemas de gestión pública por procesos; Hernández (2023) la administración asume el reto de superar el desorden administrativo mediante una gestión de control de plazos por procesos.

Ante lo expuesto, nos planteamos el siguiente problema: ¿De qué manera la implementación del sistema de semaforización de control de plazos, brindará mejores resultados para la gestión administrativa una gerencia regional de trabajo del norte peruano-2024?

La presente investigación tiene una justificación práctica, porque buscamos la implementación de un sistema de semaforización de control de plazos, el cual representará un mecanismo visual que permitirá identificar y reconocer los plazos, utilizando los colores verde, amarillo y rojo, mediante los cuales advertirán cuando los procedimientos se encuentren dentro de los plazos, los plazos por vencer y los plazos vencidos respectivamente en una gerencia regional de trabajo del norte peruano.

Tiene una justificación teórica, porque desarrollará la doctrina y bases teóricas mediante categorías y subcategorías sobre el sistema de semaforización de control de plazos y gestión administrativa en una gerencia regional de trabajo del norte peruano.

Además, teniendo una justificación metodológica, en razón que es necesario establecer un tipo de investigación, que contará con un enfoque cualitativo, la técnica a utilizar la entrevista con su instrumento respecto que se practicará a siete profesionales que se encuentran inmersos en la realidad problemática, lo que permitirá obtener resultados y discusión.

El estudio cuenta con los siguientes objetivos, de manera general: Implementar un sistema de semaforización de control de plazos, brindará mejores resultados para la gestión administrativa en una gerencia regional de trabajo del norte peruano-2024. Siendo los objetivos específicos: a) Desarrollar la doctrina y bases teóricas de gestión pública, sistema de semaforización de control de plazos y gestión administrativa en una gerencia regional de trabajo del norte peruano, en la legislación nacional; b) Describir la realidad normativa de la gestión administrativa de los plazos dentro del procedimiento administrativo en la normatividad peruana, en una gerencia regional de trabajo del norte peruano, en la normatividad peruana; c) Analizar la problemática del estado actual del cumplimiento de los plazos administrativos de las actuaciones y/o servicios administrativos en una gerencia regional de trabajo del norte peruano.

Desde el contexto internacional, respecto a la categoría control de plazos para la gestión administrativa, se tiene a Barbera (2023) cuyo objetivo fue la instauración de soluciones para normar el cómputo de los plazos que permitan realizar cobranzas de los arbitrios, mediante tipo básico, enfoque cualitativo y diseño descriptivo; el escenario de estudio fue la Universidad de Sevilla-España, y aplicando como técnica el análisis descriptivo de los datos, con el instrumento de ficha documental, señala como resultado la tarea de la creación normativa. El autor concluye que, la sistematización de controlar los plazos tiene el propósito de ofrecer soluciones viables respecto a la solución de la recaudación tributaria en el tiempo establecido por la norma, evitando en lo posible la conflictividad que los mismos provocan en la actualidad y las posiciones contradictorias de los Tribunales.

El investigador Molina (2020) cuyo objetivo fue establecer la urgencia de hacer una verificación y simplificación de procedimientos, mediante la tramitación de expedientes administrativos ante los vencimientos de plazos establecidos por las normas. El autor considera la necesidad del inicio de un programa de simplificación administrativa llamada también gestión de procesos, ante una dolorosa realidad en las entidades del Estado que no han realizado medidas de simplificación donde sus trabajadores que no cuentan con experiencia y capacitación, situación colabora con la falta de atención a los administrados porque sus expedientes son desatendidos y eso se refleja que no fueron resueltos en el plazo correspondiente.

La investigación en Bolivia realizada por Guzmán (2023) ha tenido el objetivo de plantear ordenamientos de control de costos y plazos para gestionar proyectos en las entidades de gobiernos municipales que son autónomos en la ciudad de Cochabamba-Bolivia. Aplicada, de enfoque cuantitativo, diseño descriptivo, la recolección de datos bibliográficos, mediante técnica de revisión documental sobre 120 proyectos desarrollados. El resultado fue que la variación de alargamiento de plazos generalmente recae sobre la mano de obra de las empresas ejecutoras de obras. El autor concluye que el control de plazos va más allá de los asuntos internos de la entidad gubernamental, debe hacerse control, además de las empresas externas que tienen relación con el municipio en aras de un sostenimiento en el cumplimiento de los plazos, para todo trámite administrativo dentro de la entidad de Gobierno Local.

A nivel nacional Flores (2023) señala que, el objetivo fue llegar a determinar si tiene efecto incidente de simplificar administrativamente las peticiones y necesidades de los usuarios de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, básica, cuantitativa, descriptiva de nivel correlacional; cuya población fue 100 usuarios; como técnica la encuesta. Concluye que los niveles de aceptación y satisfacción de los usuarios son muy bajos, por tanto, es necesario una nueva gestión de plazos.

Huaypar (2023) cuya investigación fue de aclarar el nivel de atribución de la gestión administrativa respecto a la gestión documentaria en el área de archivo en la SUNARP de Arequipa, la metodología de tipo básica, descriptiva, transversal, fue la encuesta utilizada como técnica de investigación, cuyo instrumento denominado cuestionario, población conformada por colaboradores de la SUNARP Arequipa, comprendida por un total de 18 trabajadores, y la muestra se constituyó por los 18 colaboradores de la SUNARP. Se concluye que la gestión administrativa sostiene influencia distintiva respecto a la gestión de documentos dentro del archivo registral-SUNARP; esperando adecuada gestión administrativa que permita progresar la gestión documentaria.

Según Guerrero (2023) cuyo objetivo fue establecer el nivel de importancia real sobre el control de plazos para el procedimiento administrativo sancionador siendo garante del debido proceso. El desarrollo del presente estudio fue mediante una metodología básica, enfoque cuantitativo, con diseño de teoría fundamentada, mediante la encuesta como técnica, siendo el cuestionario el instrumento, la población fue la Unidad de Gestión Local de Mariscal Luzuriaga, y la muestra mediante el resultado cuantitativo de las encuestas. Concluye que el proceso debe respetarse dentro del procedimiento administrativo, lo que debe ser reflejado en el control de plazos, pues ello permitirá que dicho procedimiento sea realizado acorde a lo que establece la norma en el plazo previsto, sin afectar el derecho del administrado.

Según Arbaiza (2021) cuyo objetivo fue estudiar los índices de cumplimiento del plazo acorde como lo señala el Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General. Sobre la metodología fue aplicada, enfoque jurídica empírica y cualitativa, diseño de estudio de tipo descriptivo simple, consiguiendo que los niveles de atención de los procedimientos administrativos se atiendan cumpliendo el plazo llegando a un 39,7%, los procesos que se tramitaron fuera de plazo llegó al 60.3%, esto demuestra que los índices de tiempo de demora en atención en los trámites dentro de la institución de gobierno son muy elevados.

Concluyendo de esta manera que existe una relación directa sobre los resultados administrativos, los mismos que arrojan una considerable demora que superan los 30 días hábiles, para lograr la atención de peticiones por parte de los administrados.

Según el estudio de Torres (2020) el objetivo fue que se establezcan influencias de gestión administrativa para mejorar la calidad de atención en una entidad en Trujillo, mediante una metodología tipo básica, enfoque cualitativa, de diseño no experimental, correlacional y descriptiva, el escenario de estudios fue una institución pública de Trujillo y los participantes fueron profesionales administrativos con experiencia en gestión pública; el proceso de recolección mediante la estadística descriptiva. Concluyendo existe una relación entre ambas variables estudiadas.

A nivel local, según Cubas (2020) en su estudio, cuyo objetivo fue hacer una propuesta de nuevas alternativas que, con sustento en la simplificación administrativa para perfeccionar la atención al usuario en el Municipio Provincial de Lambayeque, metodología tipo básica, descriptiva, cuantitativo, con diseño no experimental, el escenario fue el Municipio de la Provincia de Lambayeque, los participantes fueron conformados por treinta y ocho ciudadanos, con una encuesta como técnica y cuestionario. Los resultados fueron que se encontró un deficiente nivel de atención a los usuarios. Se concluye que las insuficiencias de la simplificación administrativa se evidenciaron al no utilizar los sistemas tecnológicos adecuadamente, sin una adecuada capacitación al servidor estableciendo así una experiencia inadecuada al usuario.

Acosta (2023) con el fin de establecer la correspondencia entre la gestión administrativa y las recomendaciones implementadas procedentes de informes auditados en una Beneficencia de la Región Lambayeque, básica cuantitativa, de trascendencia descriptiva, correlacional, no experimental-transversal, con un total de 120 colaboradores, siendo la muestra 36 colaboradores de la entidad, aplicándoles una encuesta, cuyos resultados recogidos son positivos para establecer esa correspondencia de la gestión administrativa con las recomendaciones que se implementaron en Auditoría mejor funciona la gestión administrativa, mejorarán las aplicaciones de recomendación.

La investigación de Madueño (2022) cuyo objetivo fue plantear la eficacia en la simplificación administrativa en relación con los procedimientos propios de la administración acorde a lo establecido en el Texto Único Procedimientos Administrativos-TUPA de la Municipalidad Distrital de Reque 2021. La metodología descriptiva explicativa, enfoque cualitativo, diseño fue no experimental y sostuvo una población de 135 funcionarios públicos, registrando directa relación hacia los procedimientos administrativos de dicha comuna. Los resultados permitieron obtener como conclusión sobre la distribución organizacional, cuenta con porcentaje significativo negativo, el cual es un indicador para que se realice toma de medidas dentro de la estructura organizativa, para mejorar el servicio dentro de la municipalidad.

Chuzón (2023) cuyo objetivo fue instaurar la existente relación del control simultáneo con la estrategia administrativa municipal. El aspecto metodológico tipo básica, no experimental, cuantitativo, con una población 50 colaboradores y una muestra de 30, siendo la encuesta utilizada como técnica y el cuestionario como instrumento, los resultados demuestran un alcance de 53.33% de participantes, inciden que es regular el control simultáneo. Se llega a concluir que debe considerarse como fundamental elemento al control simultáneo para lograr mejoras dentro de la gestión, cuya finalidad lograr cumplir con las metas en beneficio de los administrados.

De acuerdo con la primera categoría, es el sistema de semaforización de control de plazos, Kulev (2023) señala que, el control de plazos surge del Derecho Penal, debido a lo que contempla el Código Procesal Penal en su normatividad una herramienta de defensa a pro del sujeto investigado señalado control de plazo, con la finalidad de hacer un desarrollo al control procesal con relación a la acción persecuidora de quién defiende la legalidad (fiscal). En coincidencia por el jurista Contreras (2023) en el aspecto del momento legal que debe finalizar el proceso investigatorio, a pesar de que en exceso haya transcurrido el plazo señalado en la disposición fiscal. La misma posición en el control de plazos en medidas cautelares personales (Hurtado, 2021).

Con relación a las teorías, existe la teoría del ejercicio de un deber público de prestación de servicio, difícilmente se supedita a un plazo determinado, en el momento que da vencimiento en la Administración existe la imposibilidad de actuación (Mark, 2020). El deber de decisión el cual recae sobre la Administración muchas veces se sujeta a su posible actuación, quien tiene competencia de evaluar la

oportunidad que la haga aconsejable (Vignolo, 2021). La teoría del procedimiento exhibe la posibilidad de aplicar en el procedimiento administrativo la pauta "dies ultimo por completo habetur", mediante el cual encontrarse sobre el fin de término de tiempo para presentar el escrito, es posible que el interesado de manera válida busque se extienda al máximo en su favor.

Dentro de las subcategorías, se tiene principios del procedimiento administrativo, entre ellos: del debido procedimiento, según Loo et al. (2023) señala que lo más recurrentes derechos en este principio son: derecho a exponer argumentos, a ofrecer y producir pruebas, a obtener una decisión motivada y fundada en derecho, sea emitida dentro de un plazo razonable y a presentar alegatos complementarios.

Dentro del debido procedimiento, se encuentra el derecho al plazo razonable, a un proceso sin dilaciones indebidas es plenamente aplicable teniendo en cuenta el derecho sustantivo y derecho procesal, ser escuchado y atendido dentro del plazo.

De eficacia a la producción de los objetivos programados mediante la normativa y a la prestación de los servicios dentro de estándares de calidad adecuados.

De simplicidad consta de sencillez y facilidad de comprensión, buscando evitar su complicación por cualquier aspecto riguroso de la secuencia procedimental. Cuando se contraria a este principio, surge la noción de la barrera burocrática (Robledo, 2020).

Huseyin (2022) señala que la nueva gestión pública, es línea desarrollada en años 70 en países en desarrollo, proponiendo incorporación de ideas en las gerencias basadas en la administración del Estado. Plantea el reemplazo del modelo tradicional de organización y transmisión de servicios públicos, que se basan en principios de jerarquías burocráticas, que cambian a una gerencia pública que se basa en coherencia económica enfocada a la eficacia y eficiencia.

El gobierno electrónico o e-government se sitúa en calidad de primer enfoque de gestión pública abocado en exclusiva de las (TIC), con la finalidad de llegar un buen gobierno. En relación con sus orígenes, se da en los tiempos de la masificación del internet. Los espacios oficiales en la web, de un gobierno que brindaban servicios e información, hicieron su aparición en internet, posterior de la aparición del término e-gobierno sostiene una diferencia en el uso de nuevas tecnologías (Androniceanu, 2023).

Respecto a la Ley Marco de la Modernización de la Gestión Pública, Yunching (2022) viene a ser una tarea firme por parte de nuestro Estado; el cual tiene que hacer reiterados esfuerzos con la finalidad de exponer en favor de la población los efectos positivos que mejorarán su atención en las entidades públicas. La Ley N° 27658, se complementó con la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo, Ley N° 29158, así y otras aprobadas por Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, la política nacional de modernización de la gestión pública, admitida a través del Decreto Supremo N°004-2013-PCM, entre otros (Mego et al., 2024).

El Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, en su artículo 43 establece el contenido del Texto Único de Procedimientos Administrativos; y, en su artículo 153 contempla el plazo máximo del procedimiento administrativo. Asimismo, conforme al TUPA del Gobierno Regional de Lambayeque actualizado con Decreto Regional N° 054-2018-GR.LAMB/GR, en el cual se contempla los treinta y siete (37) procedimientos administrativos y sus plazos para resolver, por parte de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos.

La segunda categoría es gestión administrativa, que se define como el vinculado de acciones encargadas de dirigir de manera consecutiva, y en orden aquellas funciones que desarrollan las instituciones, a través de un planificado trabajo, con organización, bajo control y encaminado por funcionarios con la responsabilidad de dirigir al éxito dicha institución, así mismo la gestión proporciona a las organizaciones, las normas, valores y toma de decisiones para el ejercicio de sus operaciones, de manera que aplique las siguientes dimensiones: planificación, organización, dirección y control para confirmar una óptima producción empresarial (Córdova et al., 2022).

En relación con las teorías, existe la teoría de la administración por Drucker, según Romero et al. (2022) cita a Peter Drucker, entendido como el artífice de la creación de la Administración por Objetivos (APO), el cual nace como procedimiento de control y evaluación hacia el desempeño de organizaciones y áreas con desarrollo rápido, lo que da nacimiento a pensamientos de descentralizar y administrar por resultados.

La teoría del burocratismo o teoría del funcionalismo de Weber, la presente es citada por Azuero (2021) señala que, se encuentra en la base de una organización con estructuras jerárquicas, donde se hallan empleados competentes, destaca que para Weber existe el componente burocrático como arma de dominación, en provecho de aquellos sujetos con dominio de poder.

El *ius puniendi* del Estado, y la potestad sancionadora de la Administración Pública, según la doctrina nacional en la actualidad, indica que Estado goza de única potestad para sancionar, mediante la norma penal, como un castigo administrativo.

El proceso administrativo sancionador, viene a ser un conglomerado de procesos que establece cuando alguien infringe la norma administrativa y dando lugar a sanciones (Mondragón, 2020).

Dentro de las subcategorías, se tiene la calidad de los servicios, se encuentra analizado con definiciones por diversos autores, entre ellos Manchay (2022) señala que, la calidad de servicio debe ser el fin de cualquier institución del Estado, pues estas han sido creadas para brindar servicio según el sector que le corresponde en beneficio de la población, debiendo enfocarse a que se le brinde la necesaria confianza para llegar a dar cumplimiento con los objetivos, así pues es posible señalar que la fiabilidad y que el usuario se encuentre satisfecho por el servicio recibido.

Según Mancebo (2021) los servicios públicos es una de las más cuestionadas dentro de una institución pública que se refleja en los reclamos constantes de insatisfacción, encontrándose innumerables reclamos en el derecho administrativo, esta situación no es reciente, pues viene desde hace muchos años que el servicio público viene necesitando cambios, o innovaciones, siendo el usuario o administrado quien sufre las consecuencias de las imprecisiones, desatenciones y dilaciones al momento de realizar sus gestiones administrativas, obteniendo solamente niveles de inconformidad respecto a una administración pública.

La calidad de atención es un factor que se necesita para conseguir la satisfacción de los clientes. Esta satisfacción, es la comprobación íntima que realiza cada persona respecto a sus necesidades en referencia a si han sido cubiertas o no sus expectativas con el servicio que se entrega (Izquierdo, 2021).

El liderazgo de la dirección es una idea que aparece, desde tiempos antiguos; sin embargo, en la actualidad se sigue buscando ideas modernas que lo conceptualicen, porque resulta útiles y de importancia para las instituciones y organizaciones públicas o privadas (Contreras, 2022).

Los colaboradores (empleado), que labora en la administración pública, brinda una percepción errada para los administrados o usuarios que reciben el servicio, señalándolo como personal poco eficiente para desarrollar funciones de servicio en una institución.

La base legal es el artículo 39° de la Constitución Política, señala de manera expresa: “los funcionarios y trabajadores públicos están al servicio de la Nación”, se entiende por nación al grupo de personas identificadas con un señalado idioma, territorio, raza, costumbres e idioma; que compone un pueblo o un país.

Se define a la administración pública como una zona que registra acontecimientos y acciones específicas que permite a las instituciones a perseguir sus metas y objetivos enmarcadas en las normas del Estado y políticas gubernamentales que es la Carta Magna de 1993. Para ello queda la importancia de rescatar que la satisfacción de las necesidades públicas, mediante actos y trabajos administrativos se sujetan a la sistematización jurídica constitucional peruana (Contreras, 2022).

II. METODOLOGÍA

Tipo básica, porque permitió describir situaciones basadas a la realidad de situaciones de carácter administrativo, encontrándose problemas en la administración pública, con ellos nos permitió plantearnos objetivos para proteger bienes jurídicos y mejorar la convivencia de una sociedad (Ñaupas et al., 2023).

El presente estudio que, describió la situación problemática del incumplimiento de plazos administrativos en una gerencia regional de trabajo del norte peruano, en la que se generó la insatisfacción de los usuarios a nivel regional que recibieron distintos servicios.

El enfoque fue cualitativo. Se presentó una situación subjetiva, enfocándose en la apreciación e interpretación de conceptos, definiciones e ideas que desarrolló el encargado de la investigación, no fue posible la separación de ideas o conocimientos propias del sujeto. El juicio de análisis fue utilizado para llegar a comprender diversos escenarios reales que se encontraron en la investigación (Ñaupas et al., 2023).

El diseño de estudio fue fenomenológico ya que las categorías de sistema de semaforización de control de plazos y gestión administrativa fueron observadas desde la experiencia del autor, en relación de una situación problemática que ocurrió en la entidad en estudio (Cabrera, 2023).

Asimismo, ha sido un estudio explicativo, en función a que se realizó una investigación más profunda, compleja, rigurosa y exhaustiva, descubriendo las distintas causas del incumplimiento de plazos administrativos establecidos en el TUPA, por parte de los colaboradores de la unidad orgánica citada líneas arriba.

Además, ha sido una investigación propositiva, se pretendió implementar un sistema de semaforización de control de plazos, se utilizó como un mecanismo visual que identificó y reconoció los plazos, mediante la semaforización, advirtiendo el estado de los procedimientos.

La primera categoría fue el sistema de semaforización de control de plazos, cuya definición conceptual, está constituido mediante manifestación al debido procedimiento y se manifiesta respecto a lapso suficiente para aclaración de determinados actos (Adwan et al., 2024). Su definición operacional, herramienta propuesta que permitió mejorar el desarrollo del procedimiento administrativo en

una gerencia regional del trabajo del norte peruano. En cuanto a las subcategorías: definición de control de plazos, modernización de la gestión pública, gobierno digital, ley Marco de la modernización de la gestión del Estado.

La segunda categoría fue la gestión administrativa en una gerencia regional de trabajo en el norte peruano, se define conceptualmente, como un conjunto de decisiones necesarias con el fin que una institución consiga su objetivo. Representa la necesidad de realizar estrategias, técnicas, recursos y conocimientos; para dar solución (Castañeda, 2022). Su definición operacional, es el efecto de la herramienta propuesta que permitió plasmar la gestión de plazos en los procedimientos administrativos en favor de los administrados. Respecto a las subcategorías: el ius puniendi del Estado, el procedimiento administrativo, la gestión administrativa, la gestión pública moderna, principales características de la gestión pública moderna, la calidad de servicio, el servicio público, el liderazgo y funcionarios y trabajadores públicos.

El escenario de estudio fue denominado al lugar donde se desplegó la investigación, el lugar físico o experimental; siendo crucial, pues el resultado y su interpretación tuvieron dependencia en gran dimensión de este. En ese sentido, se tuvo un escenario de setenta colaboradores de una gerencia regional de trabajo del norte peruano.

Según las características del estudio se utilizó un muestreo no probabilístico, el cual estuvo compuesta por siete personas directamente relacionadas con el tema de la investigación.

Los entrevistados fueron seleccionados partiendo de un subconjunto de la población que se encuentra en el escenario de estudio, se utilizaron diversas técnicas para hacer una representación de lo que significa el universo de estudio.

La investigación contó con la participación de siete profesionales que colaboraron en la realización de la guía de entrevista -instrumento (Hernández et al, 2017).

Las técnicas se encontraron referidas a las ilustraciones que se utilizaron para recolectar datos e información con el fin de contrastar alternativas de solución (García, 2023).

La entrevista, mediante la interacción humana como simple intercambio de información oral. En particular, brinda a la persona que la realiza una oportunidad

más efectiva para determinar la veracidad u otras cualidades de su informante o candidato que simplemente examina los documentos (Hossain, 2022).

El instrumento es la guía de entrevista, que se realizó a siete profesionales de una gerencia regional de trabajo del norte peruano.

Tabla 1

Caracterización de los sujetos de estudio

Código	Género	Profesión	Área
Sujeto 1	Masculino	Sociólogo	Despacho de gerencia
Sujeto 2	Masculino	Abogado	Despacho de gerencia
Sujeto 3	Femenino	Administrador	Despacho de gerencia
Sujeto 4	Masculino	Abogado	Despacho de gerencia
Sujeto 5	Masculino	Administrador	Administración
Sujeto 6	Femenino	Administrador	Despacho de gerencia
Sujeto 7	Masculino	Ingeniero de sistemas	Administración

La validación la entrevista, fue sometida a la aprobación profesional de tres expertos con crédito ético y técnico relacionados a la investigación.

El análisis de datos en investigaciones cualitativas fue recopilar, analizar e interpretar datos que no fueron realizados cuando el trabajo de campo finaliza, sino que se realizó mediante un esclarecimiento de los datos y una inicial discusión mediante la hermenéutica. Las siguientes tareas estuvieron incluidas en este análisis de datos: Se revisó la información recopilada de las fichas textuales y los comentarios. Después vino el análisis, que registra cada etapa del sumario metódico, en el que se debió ejecutar el examen de calidad de datos, impugnando los datos imprecisos o sesgados. (Ruiz et al., 2021).

Se diseñó la guía de entrevista, posterior a eso se realizó las coordinaciones vía celular, en la cual se programó la fecha y horario de entrevista con participantes, asimismo se les facilitó el formato para que tengan conocimiento del tema a tratar, el mismos que se procesó en el software ATLAS TI versión 9.

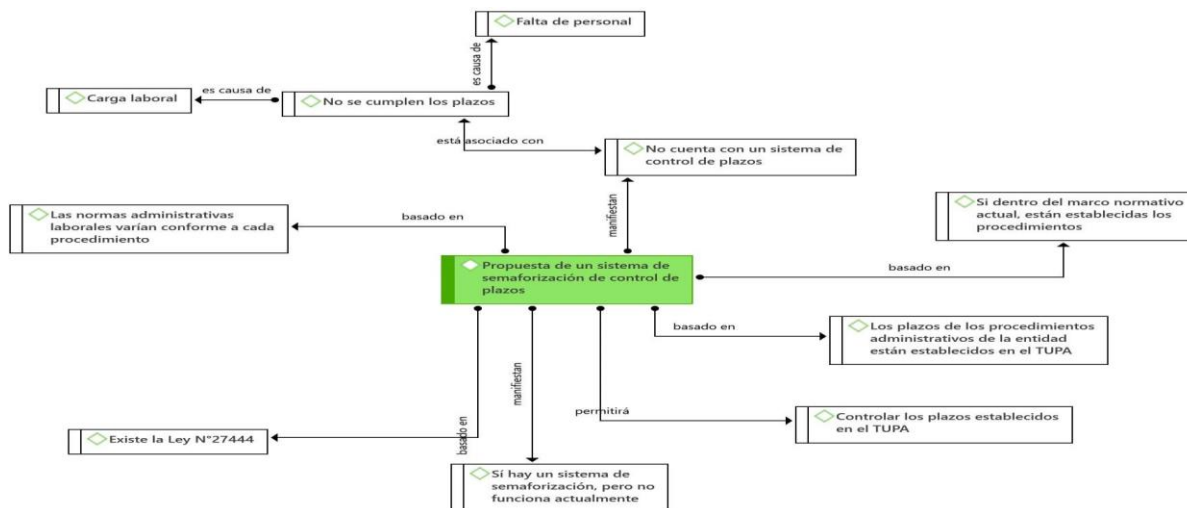
En los aspectos éticos, según el Código de Ética de la Universidad César Vallejo, aprobado mediante Resolución N°0470-2022/UCV, en sus incisos f) y g) del artículo 3, respecto a principios éticos de investigación, señala a la justicia: corresponde a que los participantes sostuvieron un igualitario trato durante la investigación.

III. RESULTADOS

Objetivo general: Implementar un sistema de semaforización de control de plazos, brindará mejores resultados para la gestión administrativa en una gerencia regional trabajo del norte peruano-2024.

Figura 1

Implementación de un sistema de semaforización de control de plazos



Nota. Mediante el desarrollo de una investigación cualitativa y para desarrollar el presente objetivo, se utilizó la técnica de la entrevista recopilando información, considerando las siguientes categorías: a la interrogante uno, si la gerencia regional, cuenta con algún sistema de control de plazos de los procedimientos administrativos, obteniendo respuestas por parte de los entrevistados, en su mayoría indican que la gerencia regional de trabajo, no cuenta con un sistema de control de plazos; en su minoría señalan que, si hay un sistema de semaforización, pero no funciona actualmente. Como es de apreciar en ambas respuestas indican necesidad y ausencia de un sistema de control en dicha gerencia, no existiendo una respuesta que se oponga al planteamiento de la instalación de un sistema de control de plazos. A la pregunta dos, en relación a si las actuales normas administrativas permiten desarrollar el procedimiento administrativo dentro del plazo establecido; se ha obtenido como respuestas por parte de seis entrevistados que, si existe dentro del marco normativo actual, la Ley N° 27444 y los plazos de los procedimientos administrativos de la entidad están establecidos en el TUPA y varían conforme a cada procedimiento; tres entrevistados señalan que, no se cumplen los plazos, por motivos de carga laboral

y dos entrevistados por falta de personal.

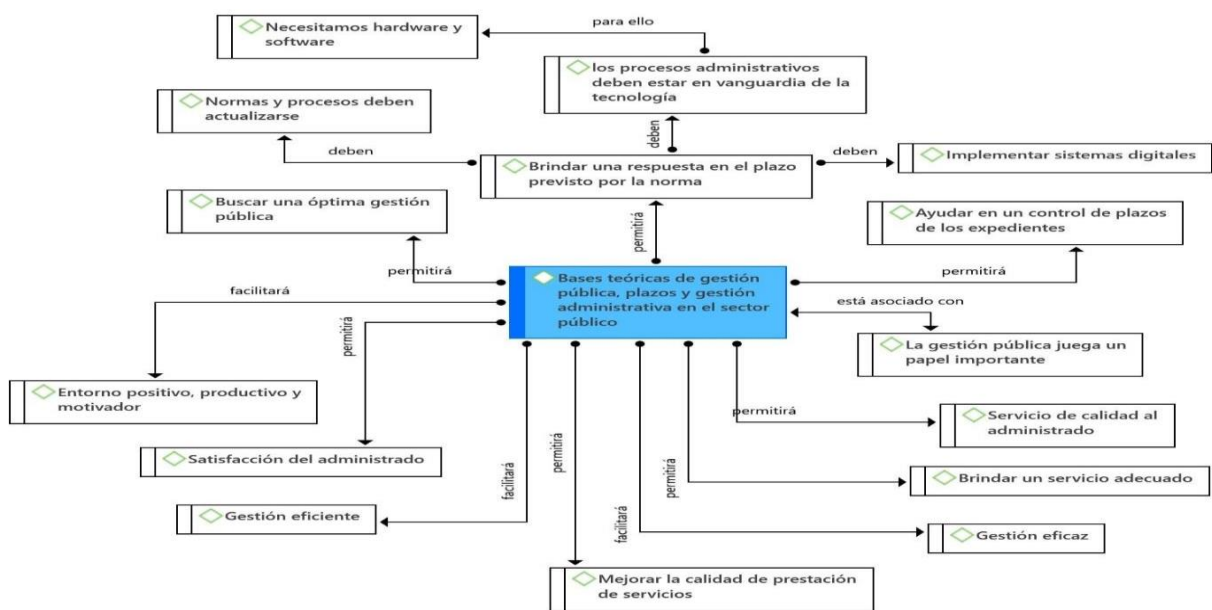
Respuesta que, si se condice con el objetivo en análisis, pues los entrevistados consideran de manera mayoritaria que existe una norma legal que avala un sistema de control de plazos, el cual es la Ley N° 27444, pero que con el sistema actual no se cumplen los plazos, por razones de carga laboral y falta de personal.

Primer objetivo específico: Desarrollar la doctrina y bases teóricas de gestión pública, sistema de semaforización de control de plazos y gestión administrativa en una gerencia regional de trabajo del norte peruano, en la legislación nacional.

El presente objetivo está direccionado para percibir el nivel de conocimiento teórico de los trabajadores que colaboran con el desarrollo de la presente entrevista.

Figura 2

Bases teóricas de gestión pública, plazos y gestión administrativa



Nota. Por lo tanto, se plantearon en la entrevista las siguientes preguntas:

La pregunta cuatro: ¿Cuál es su opinión con relación a que el sistema de semaforización de control de plazos permitirá atender de manera adecuada y sencilla los expedientes administrativos?; obteniendo de seis entrevistas una respuesta concordante que fue brindar una respuesta en el plazo previsto por la norma; y tres respuestas coincidentes de brindar un servicio adecuado, para una satisfacción del administrado.

Las respuestas obtenidas permiten percibir que los entrevistados si cuentan con una idea de un sistema de semaforización y gestión pública, pues vinculan estas

dos categorías con un servicio adecuado del servidor y que también se enfoca en la satisfacción del administrado sobre las funciones que deben de recibir, por parte de la gerencia encargada de solucionar sus peticiones o trámites administrativos.

La pregunta cinco hace referencia a un análisis de gestión pública se facilite una mejor y adecuada atención en beneficio de sus administrados, de las respuestas de los entrevistados se ha obtenido siete respuestas relacionadas a servicio, siendo las más recurrentes brindar un servicio adecuado y mejorar la calidad de prestación de servicio; respecto a la categoría gestión pública, existe en las respuestas de tres entrevistados que se busca una gestión óptima, eficiente, eficaz, para lograr la satisfacción del administrado (dos entrevistados).

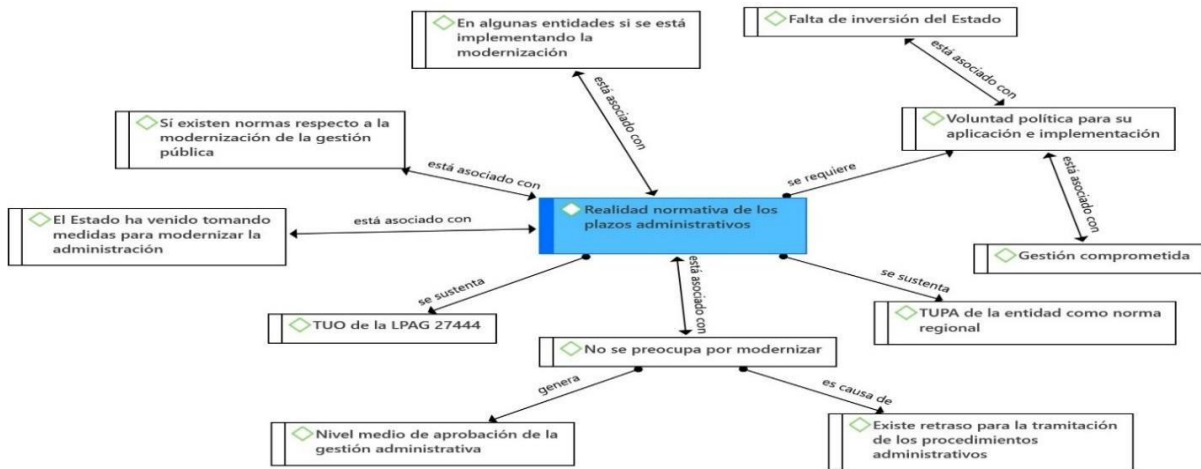
Las respuestas obtenidas por parte de los entrevistados indican que tienen las nociones generales de gestión administrativa en el sector público, situación que se condice con el presente primer objetivo específico.

Para complementar el nivel de conocimiento respecto a gestión administrativa en el sector público en la legislación peruana, se ha considerado preguntar respecto a la noción de la gestión moderna y los avances tecnológicos, para ello se planteó la pregunta seis referente al gobierno digital, implementado en el gobierno regional y la necesidad de algunas actualizaciones; obteniendo como resultado: tres entrevistados que se debe implementar sistemas digitales, tres entrevistados que los procedimientos administrativos deben estar en vanguardia de la tecnología; además dos entrevistados que se necesita la modernización del Estado, para mejorar la calidad de prestación de servicios (un entrevistado). Es de entender que los entrevistados quienes son funcionarios y servidores públicos, necesitan estar a la vanguardia de la tecnología mediante la utilización de sistemas modernos y práctico que agilicen el trabajo, brindando un adecuado servicio a los administrados, es por ello que en su mayoría manifiestan la necesidad de implementar sistemas digitales que permitan una adecuada atención a los administrados en los plazos establecidos por la ley.

Segundo objetivo específico: Describir la realidad normativa de la gestión administrativa de los plazos dentro del procedimiento administrativo en una gerencia regional trabajo del norte peruano, en la normatividad peruana.

Figura 3

Realidad normativa de los plazos administrativos



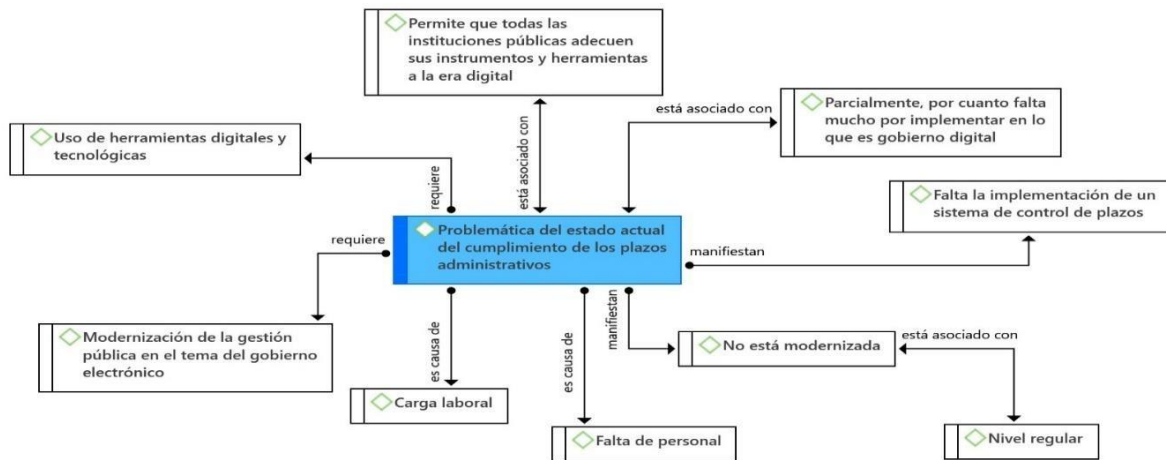
Nota. Bajo esta inquietud se plantea la pregunta catorce en la entrevista, respecto a las normas que sustenta el control de plazos de los procedimientos administrativos, obteniendo las siguientes respuestas: de manera totalitaria (siete entrevistados) que el control de plazos se sustenta en el artículo 153° de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General,

A la pregunta siete, respecto al Estado y su preocupación por modernizar la administración de sus entidades públicas: dos entrevistados consideran que, el Estado ha venido tomando medidas para modernizar la administración pública; en algunas entidades si se está implementando la modernización (dos entrevistados); sí existen normas respecto a la modernización de la gestión pública (un entrevistado); mientras contrariamente dos entrevistados contrariamente señala la falta de inversión del Estado, y que no hay voluntad política para su aplicación e implementación.

A la pregunta ocho, referente a cuál es el nivel de aprobación de la gestión administrativa en la gerencia regional; cuatro entrevistados señalan que, existe una aprobación de nivel medio ante la existencia de retrasos para la tramitación de los procedimientos administrativos; además un entrevistado señala que existe una gestión comprometida y dos entrevistados que no existe un instrumento de medición. Tercer objetivo específico: Analizar la problemática del estado actual del cumplimiento de los plazos administrativos de las actuaciones y/o servicios administrativos de la gerencia regional de trabajo del norte peruano.

Figura 4

Problemática del estado del cumplimiento de los plazos administrativos



Nota. Para ello se formuló la interrogante (pregunta nueve de la entrevista) en referencia a la gestión pública moderna instalada en la institución donde labora; obteniendo de los entrevistados las siguientes apreciaciones: dos entrevistados señalan que no está modernizada, un entrevistado que se encuentra parcialmente modernizada, por cuanto falta mucho por implementar en lo que es gobierno digital; otro entrevistado señala que falta la implementación de un sistema de control, además un entrevistado señala que existe una moderna gestión pública que sí se ve reflejada. Respecto a la interrogante sobre las competencias digitales y capacitaciones recibidas (pregunta diez de la entrevista); señalan dos entrevistados que comprende el uso de herramientas digitales y tecnológicas. Las respuestas obtenidas de los entrevistados, respecto al presente objetivo, indican que la institución no cuenta con una gestión moderna, sino la consideran parcialmente moderna, esto se refleja por la falta de implementación de sistemas que permitan un adecuado manejo y cumplimiento de los plazos procedimentales administrativos.

A la pregunta doce de la entrevista que hace referencia a la experiencia en la institución, y el nivel de servicio que se viene prestando; los entrevistados de manera mayoritaria, han señalado que el nivel de servicio es regular, y bajo esta apreciación permite plantear mecanismos que deban integrarse a la gestión administrativa, para optimizar el servicio que debe brindar la gerencia.

IV. DISCUSIÓN

Del objetivo general: Si la gerencia regional, cuenta con algún sistema de control de plazos de los procedimientos administrativos, los entrevistados han señalado niveles de dificultad respecto a este extremo, siendo la opinión mayoritaria que la gerencia regional de trabajo del norte peruano, no cuenta con un sistema de control de plazos; además de otros entrevistados que aun siendo una opinión minoritaria señalan que actualmente si hay un sistema se semaforización, pero no funciona; y bajo dicha apreciación es de entender que es necesario la implementación de un sistema de semaforización para controlar los plazos, además que dicha institución si cuenta con normas administrativas actuales que permiten desarrollar el procedimiento administrativo, siendo otro factor importante el respaldo de un marco normativo actual como es la Ley N° 27444 y el TUPA de la Entidad, en los cuales están contemplados los plazos de los procedimientos administrativos y varían conforme a cada procedimiento; que permitirá la propuesta de una futura aplicación o modificación de sistemas administrativos para brindar un mejor y adecuado servicio a los administrados por parte de la gerencia regional de trabajo del norte peruano;

Esta apreciación de los entrevistados tiene coincidencia con el estudio de Torres (2020) quien analiza influencias de gestión administrativa para mejorar la calidad de atención en una entidad de Trujillo, quien en su investigación concluye que, si existe buena influencia y significativa en la gestión administrativa en los plazos administrativos y la atención de calidad en la entidad pública de Trujillo, 2020. Esto tiene concordancia con las teorías de USAID (2020) en Ecuador, las instituciones públicas no encontraban estrategias para administrar la economía pública, mediante las políticas de gestión económica, por lo que fue necesario aportar al cumplimiento de objetivos de programas y proyectos, establecer un sistema de alertas, permitiendo implementar acciones óptimas, para un resultado de planificación institucional. En las instituciones públicas de otros países cuya situación administrativa es muy parecida a la nuestra, como en Colombia, Chile, entre otros. los enfoques de gestión administrativa evolucionan y se alinean a diversos factores, los mismos que se relacionan directamente sobre los plazos administrativos y calidad del servicio. (Pacheco, 2023). Han tenido que recurrir a innovaciones administrativas mediante nuevos enfoques de gestión pública, como es el caso que nos señala en el informe USAID de Ecuador, llegando a instalar un sistema de control de plazos administrativos para corregir, las deficiencias en los plazos por trámites administrativos y el MINSA

(2022) ha sostenido el problema de acumulación de expedientes administrativos en diversas áreas, llegando a desarrollar un diagnóstico el mismo que les permitió encontrar correctivos, en consecuencia, llegaron a aperturar un sistema de semaforización, que fue adecuado dentro del marco de control del presupuesto por resultados (2021–2022). Tiene concordancia con la doctrina de Kulev (2023) que el control de plazos tiene su primer precedente en el Derecho Procesal Penal, sosteniendo en su normatividad una herramienta de defensa a pro del sujeto investigado llamado control de plazo. Además, Contreras (2023) el momento legal que debe finalizar el proceso investigatorio.

En este apartado se muestran la información obtenida de las entrevistas desarrolladas las mismas que son discutidas utilizando la teoría relacionada La intención de desarrollar la presente, es proponer un sistema de semaforización de control de plazos que brindará mejores resultados para la gestión administrativa en una gerencia regional de trabajo del norte peruano-2024, para que la institución pueda contar con un mecanismo visual que permitirá identificar y reconocer los plazos, utilizando los colores verde, amarillo y rojo, mediante los cuales advertirán cuando los procedimientos se encuentren dentro de los plazos, los plazos por vencer, y los plazos vencidos respectivamente. Ante esta problemática, surge la necesidad de que los procedimientos administrativos sean sostenidos por un sistema informático de semaforización de control de plazos, lo cual permitirá que, los servidores civiles resuelvan los procedimientos dentro de los plazos, el mismo que sirve como control por parte del superior jerárquico; asimismo, permitirá mejorar la calidad de la prestación de los servicios a los administrados. La investigación coincide con MINSA (2022) donde se dio el uso de los semáforos para el seguimiento de las metas de programas presupuestales, el cual puede ser replicado para un mejor control de los plazos en los procedimientos administrativos. En ese sentido, concuerda con la teoría de Kulev (2023), la cual se toma como referencia para iniciar una propuesta de sistema de semaforización, para llegar a un adecuado control de plazos dentro del sistema administrativo, el mismo que evitará carga procedimental y atención oportuna al administrado.

El objetivo específico primero: Desarrollar la doctrina y bases teóricas de gestión pública, sistema de semaforización de control de plazos y gestión administrativa en una gerencia regional de trabajo del norte peruano, en la legislación peruana, las respuestas de las entrevistas obtenidas permiten percibir que los

entrevistados que son servidores civiles, si cuentan con una idea o concepto de lo que significa un sistema de semaforización de control de plazos, además conceptualizan lo que entienden por gestión pública, considerando en sus comentarios que a esta categoría lo vinculan en ser parte y/o tener asociación con las dos categorías como es contar con un servicio adecuado del servidor y que también se enfoca en la satisfacción del administrado sobre las funciones que deben de recibir por parte de la gerencia encargada de solucionar en el tiempo establecido en la norma, las peticiones o trámites administrativos presentados. Esta posición de los entrevistados es similar al antecedente de Huaypar (2023) cuyo estudio analiza aclarar el nivel de influencia de la gestión administrativa en la gestión documentaria, concluyendo que la gestión administrativa sostiene influencia distintiva respecto a la gestión de documentos dentro del archivo registral-SUNARP; esperando que una adecuada gestión administrativa permita progresar la gestión documentaria. Lo mismo se condice con Córdova (2022) el cual señala que la gestión vincula acciones encargadas de dirigir de manera consecutiva, y en orden aquellas funciones que desarrollan las instituciones, a través de un planificado trabajo, con organización, bajo control y encaminado por funcionarios con la responsabilidad de dirigir al éxito dicha institución. Y la teoría señalada por Robledo (2020) quien analiza el principio de eficacia sobre la producción de objetivos programados mediante de la normativa y a la prestación de servicios a cargo de la administración. El principio de simplicidad consiste en dotar de sencillez y facilidad de comprensión al procedimiento, buscando evitar, su complicación por cualquier aspecto riguroso de la secuencia procedimental. Cuando se contraria a este principio, surge la noción de la barrera burocrática. Lo que permite establecer, que los entrevistados quienes tienen las nociones de gestión pública y la relacionan a mecanismos de desarrollo para un adecuado servicio, siendo necesario mecanismos de control, tal como lo señala la doctrina de Córdova (2022), estas ideas tienen relación para que mediante una gestión administrativa en el sector público actualizado se brinde la implementación de un sistema de semaforización.

En relación con el segundo objetivo específico: Describir la realidad normativa de la gestión administrativa de los plazos dentro del procedimiento administrativo en una gerencia regional de trabajo del norte peruano, en la normatividad peruana. En las entrevistas la información que se ha recopilado nos indica que, si tienen conocimiento de este sustento legal, al señalar que el control de plazos se sustenta en el TUO de la Ley N° 27444 - Ley del Procedimiento Administrativo General;

además que el estado mediante ciertas medidas se encuentra en plan de modernizar la administración pública en algunas entidades señalando las normas respecto a la modernización de la gestión pública. Pero en la actualidad existe en su institución un promedio medio de aprobación por parte de los administrados, debido a la existencia de retrasos para la tramitación de los procedimientos administrativos. Estas opiniones obtenidas, tienen coincidencia con la investigación realizada por Acosta (2023) quien analiza la correspondencia entre la gestión administrativa y las recomendaciones implementadas procedentes de informes auditados en una Beneficencia de la Región Lambayeque, cuyo resultado fue positivo para establecer esa vinculación entre la gestión administrativa y la implementación de recomendaciones derivadas de los informes de auditoría, representando que, mejor funciona la gestión administrativa, mejor será el ejercicio de la ejecución de recomendaciones dentro de la institución. Además, tiene concordancia con la teoría de Yunching (2022) quien hace mención a aspectos normativos como la Ley Marco de la Modernización de la Gestión Pública, además considera que existe una tarea firme por parte del Estado, el cual tiene que hacer reiterados esfuerzos con la finalidad de exponer en favor de la población los efectos positivos que mejorará su atención en las entidades. En el análisis por parte de los entrevistados hacen referencia que si conocen aspectos normativos de la gestión administrativa de los plazos dentro del procedimiento administrativo como es el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, la investigación de Acosta (2023) quien desarrolla un análisis de información administrativa y correspondencia a la gestión administrativa, y el autor Yunching (2022) quien estudia los aspectos normativos administrativos entre ellas la Ley Marco de la Modernización de la Gestión Pública, entendiendo que si existe el marco normativo necesario para que la propuesta de la instauración de un sistema de semaforización se instale en una gerencia regional de trabajo del norte peruano.

En el tercer objetivo específico: Analizar la problemática del estado actual del cumplimiento de los plazos administrativos de las actuaciones y/o servicios administrativos de la gerencia regional de trabajo del norte peruano.

Los entrevistados en referencia a la problemática del estado actual del cumplimiento de los plazos administrativos, manifiestan que la gestión pública moderna instalada en la institución donde labora no está plenamente modernizado el sistema de gestión administrativa, pues las respuestas brindadas en su mayoría de que se encuentra parcialmente modernizada y otra respuesta drástica de que no, que

esta situación permite implementar nuevos mecanismos para lograr la modernización de la gerencia, así como de las competencias digitales mediante capacitaciones que deben recibir que corresponden al uso de herramientas digitales y tecnológicas, señalan que el nivel de servicio es regular, y bajo esta apreciación permite plantear mecanismos que deban integrarse a la gestión administrativa. Esto tiene concordancia con el antecedente en la investigación de Madueño (2022) quien plantea la eficacia en la simplificación administrativa en relación con los procedimientos propios de la administración acorde a lo establecido en el TUPA de la Municipalidad Distrital de Reque, concluyendo que sobre la distribución organizacional, cuenta con porcentaje significativo negativo, el cual es un indicador para que se realice toma de medidas dentro de la estructura organizativa, para mejorar el servicio dentro de la municipalidad. Además, tiene correspondencia con la teoría de Mark (2020) la cual denomina teoría del ejercicio de un deber público de prestación de servicio, difícilmente se supedita a un plazo determinado, en el momento que da vencimiento en la Administración existe la imposibilidad de actuación. Del análisis de los resultados obtenidos en la investigación, podemos mencionar que, una de las deficiencias de la gerencia regional de trabajo, es el incumplimiento de los plazos para los procedimientos administrativos establecidos en el TUPA de la entidad, esto es originado por la carga procedimental, gestión deficiente de los órganos de alta dirección, falta de personal, personal no capacitado y carencia de especialización. Ello, produce efectos jurídicos negativos como la queja por defectos de tramitación, silencio administrativo, caducidad del procedimiento y responsabilidad administrativa, penal y civil; la insatisfacción de los administrados e inseguridad jurídica; lo que coincide con la teoría de Mark (2020) sobre el ejercicio de un deber público de prestación de servicio, en la cual la administración está obligado a dar una respuesta motivada y fundada en derecho, incluso cuando haya transcurrido el plazo previsto por la norma.

V. CONCLUSIONES

1. La gerencia regional de trabajo del norte peruano, no cuenta con un sistema de semaforización de control de plazos de los procedimientos administrativos; a pesar de que existen dos opiniones de entrevistados que indican que actualmente si existe, pero no está operativo; en ambas respuestas indican necesidad y ausencia de un sistema de semaforización en dicha gerencia, no existiendo una respuesta que se oponga al planteamiento de la instalación de dicho sistema informático, que mediante sus características técnicas de control, se consigan los resultados óptimos de atención, servicio y en el tiempo previsto por la norma regional.
2. Dentro del desarrollo de la doctrina y bases teóricas de gestión pública y sistema de semaforización, se puede deducir que mediante la gestión pública que es entendida por los funcionarios y servidores civiles, es posible que se brinden actualizaciones de políticas sociales relacionadas al desarrollo social desde las instituciones públicas, como es la posibilidad de instalar un sistema de semaforización de plazos, en beneficio de los administrados de una gerencia regional de trabajo del norte peruano.
3. Existe una norma legal general de gestión administrativa respecto a los plazos, teniendo en cuenta el artículo IV, inciso 1.2 (principio del debido procedimiento y plazo razonable) del Título Preliminar y el artículo 86°, inciso 5 (deber de la autoridad administrativa de actuar céleremente) del TUO de la Ley del Procedimiento Administrativo General; así como el TUPA de la entidad como norma regional, donde varían los plazos conforme a cada procedimiento administrativo.
4. La problemática existente para que no se pueda otorgar el cumplimiento de los plazos administrativos en la gerencia regional de trabajo del norte peruano, es debido a la carga procedimental, ante la incidencia de presentaciones de solicitudes por parte de los administrados, esta situación viene acompañada por la falta de personal, al contar con recurso humano limitado, y la falta de capacitaciones al personal en sus diversas áreas, por el problema de la carencia de especialización.

VI. RECOMENDACIONES

- 1.** Al gerente regional de trabajo, se sugiere el desarrollo, implementación y funcionalidad del sistema de semaforización de control de plazos administrativos, el cual sostendrá una característica especial, siendo que los plazos se visualicen mediante colores; así como, capacitar al personal sobre competencias digitales y el uso de dicho sistema. Lo cual permitirá brindar una respuesta a las peticiones de los administrados, dentro del plazo previsto por el TUPA de la entidad o en un plazo razonable.
- 2.** Al presidente regional del gobierno regional, se le propone que apliquen innovaciones en la gestión administrativa de plazos, para ello debe de dotar de todas las facilidades de logística disponible, servidores capacitados para que se ejecute la implementación de un sistema de semaforización de plazos, la cual va a acceder un adecuado funcionamiento y atención de la gerencia correspondiente, tanto a la institución como a los administrados.
- 3.** Al gerente regional de trabajo, se le sugiere medidas de control y supervisión de los plazos de los procedimientos administrativos, las que estará a cargo bajo su persona. Así como de constantes monitoreos al personal responsable de los procedimientos, para que den cumplimiento estricto a los plazos establecidos por el TUPA de la entidad, todo ello con el fin de brindar a los administrados un procedimiento adecuado y oportuno, evitando así, barreras burocráticas innecesarias.
- 4.** Al gerente regional de trabajo, se propone ampliar el presupuesto de gasto, para la adquisición, instalación y puesta en marcha de mecanismos tecnológicos como es el sistema de semaforización de plazos, que traerán beneficios como evitar la carga procedimental, ante la incidencia de presentaciones de trámites por parte de los administrados, además de contar con personal capacitado de sistemas de tecnología actualizado, brindando las capacitaciones continuas y necesarias al personal en sus diversas áreas, para brindar un adecuado servicio y satisfacción al administrado.

REFERENCIAS

- Acosta, B. A. (2023). Gestión administrativa y la implementación de recomendaciones derivadas de los informes de auditoría en una beneficencia de la Región Lambayeque. Chiclayo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106879/Acosta_BAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Adwan, N. F., Ttili, H. M. A., & Altarawneh, A. A. (2024). The Legal Guarantees of ElectronicAdministrative Disciplinary Problems and Solutions. *Journal of Law and Sustainable Development*, 12(1), e1891. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v12i1.1891>
- Alday, B., Flores, M., & Mayora, S. (2021). El control interno y la gestión administrativa en las empresas del Distrito de Callería, 2021. Pucallpa. UNU. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6029>
- Amaya, M., Ávila, S., & Guevara, R. (2023). Gestión Administrativa en Emprendimientos Innovadores, Perú. *Revista General de Derecho Administrativo*. <https://dx.doi.org/10.18687/LEIRD2023.1.1.290>
- Anchelia, V., Inga, M., Olivares, P., & Escalante, J. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos Y Representaciones*, 9(SPE1), e899. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Androniceanu, A. (2023). The new trends of digital transformation and artificial intelligence in public administration. *Administratie si Management Public*, 40, 147-155. <https://doi.org/10.24818/amp/2023.40-09>
- Arbaiza, C. (2021). Los procedimientos administrativos y el cumplimiento del plazo máximo en la UNJFSC, Enero, 2017. Huacho: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/15442>.
- Azuero, R. A. (2021). Evaluación epistemológica a la Teoría de la Burocracia de Max Weber. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n45p27>
- Barbera, A. N. (2023). Research management in times of increasing complexity: Towards the construction of new cartographies. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/40937/46946>
- Cabrera, P. (2023). Nueva organización de los diseños de investigación. *Research*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8050508>
- Cano, C. T. (2020). La presunción de validez de los actos administrativos.

REALA.<https://doi.org/10.24965/reala.i14.10851>

Castañeda, V. (2022). *Gestión Pública Moderna*. Lima: Gaceta Jurídica.

Catagua, B. M., Pinargote, M. M., & Mendoza, V. M. (2023). Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial. *PODIUM*, (44), 151–166. <https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.10>

Contreras, C. E. (2023). El derecho a que un proceso concluya en un plazo razonable obliga al legislador a fijar un plazo determinado del proceso. *Ius Vocatio*. <https://doi.org/10.35292/iusVocatio.v6i8.842>

Contreras, P. L. (2022). El liderazgo en la administración pública peruana. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 4081-4101. Chiclayo: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2151

Córdova, J., García, N., Puicón, V., & Merino, M. (2022). Administrative management during covid19 in the collaborators of the municipalities in Peru. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII (3), 294–305. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i3.3847>

Cubas, S. L. (2020). Simplificación administrativa para mejorar la atención al ciudadano en Tramifácil en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. Chiclayo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54067/Cubas_SL-L-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chuzon, S. M. (2023). Control simultáneo y gestión administrativa en una Municipalidad Distrital de Lambayeque Chiclayo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/109668/Chuzon_SMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, C. W. (2023). Incidencia de la simplificación administrativa en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2023. Moquegua: https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/2123/Walter_tesis_titulo_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

García, G. (2023). Investigación cualitativa desde el método de la investigación acción. *Revista de artes y humanidades Única*. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10048464>

Guerrero, S. H. (2023). El control de plazos en el procedimiento administrativo sancionador como garantía al debido proceso en la unidad de gestión educativa local mariscal Luzuriaga periodo 2018 –2021. Pimentel:

<https://hdl.handle.net/20.500.12802/11091>

- Guzmán, S. J. (2023). Procedimiento para el control de costos y plazos en la gestión de proyectos en la fase de ejecución. Caso gobiernos autónomos municipales de Cochabamba-Bolivia. Cochabamba: Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 7(2), 7357-7356. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5885
- Henk, O. (2020). Internal control through the lens of institutional work: a systematic literature review. <https://doi.org/10.1007/s00187-020-00301-4>
- Hernández, D. C., Ortega, G. S., Ortega, C. P., & Franco, J. F. (2017). Metodología de la Investigación Jurídica. Lima: <https://doi.org/10.18041/978-958-8981-45-1>
- Hernández, H. (2023). Liderazgo transformacional y desempeño organizacional en una Unidad de Gestión Educativa Local - Perú. <https://doi.org/10.35622/j.rg.2023.02.001>
- Hossain, T. K. (2022). An Alternative Method of Interviewing: Critical Reflections on Videoconference Interviews for Qualitative Data Collection. México: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/16094069221090063>.
<https://doi.org/10.1177/16094069221090063>
- Huaypar, S. L. (2023). Influencia de la gestión administrativa en la gestión documentaria en el área de archivo registral de la Sunarp–Arequipa. Arequipa: <https://repositorio.ucsm.edu.pe/handle/20.500.12920/13032>
- Hurtado, E. (2021). Regulación de un plazo de caducidad de la prisión preventiva en las etapas procesales y su incidencia en la garantía a un debido proceso. Lumen, 17(1), 27–36. <https://doi.org/10.33539/lumen.2021.v17n1.2386>
- Huseyin, M. B. (2022). New Public Management at Local Self-Government Institutions. Lima: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-40375-1_12
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. Rev. Horizonte Empresarial.: Lima. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kulev, A. (2023). Criminal Procedural Status of the Investigation Team. Lima: <https://doi.org/10.17803/1994-1471.2023.157.12.137-150>
- Lepe, V. J. (2022). Formulation of charges: an institution of due sanctioning administrative procedure: Analysis of the institution of the formulation of charges in the sanctioning administrative procedure. <https://revistaschilenas.uchile.cl/handle/2250/222670>
- Madueño, M. T., & Hermoza, R. J. (2022). Simplificación administrativa para la eficacia de los procesos administrativos del TUPA en la Municipalidad Distrital de

Reque. Reque:<https://hdl.handle.net/20.500.12802/9126>

- Mancebo, L. E. (2021). El estado de bienestar y la nueva gestión de los servicios públicos en España y Latinoamérica: innovación en los servicios sociales y sanitarios tras elCovid-19. *Saber Servir: Revista de la Escuela Nacional de Administración Pública*, (6), 95–121. <https://doi.org/10.54774/ss.2021.06.06>
- Manchay, C. A. (2022). Gestión moderna para una administración efectiva. *Revista Ñeque*, 5(11), 143–151. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.70>
- Mark, R. (2020). Does Decentralisation Improve Equity and Efficiency in Public Service Delivery Provision? <https://doi.org/10.1111/j.1759-5436.2007.tb00333.x>
- Mego, T. M., Vela, M. L., Dávila, C. J., & Mendoza, R. R. (2024). Digital modernization andpublic management: A bibliometric review. *Data and Metadata*, 3, 323. <https://doi.org/10.56294/dm2024323>
- Ministerio de Hacienda y Función Pública (2022). Administrative Simplification in Spain. A Map.https://funcionpublica.digital.gob.es/dam/es/portalsefp/gobernanza-publica/simplificacion/doc-referencia/Administrative_Simplification_In_Spain_A_Map.pdf
- MINSA. (2022). Instructivo de Uso de los Semáforos de Seguimiento de las Metas Físicas y Financieras de los Programas Presupuestales para el período 2021-2022. https://www.minsa.gob.pe/presupuestales/doc2022/Instructivo_Semaforos_Metas_Fisicas_y_Financieras.pdf
- Molina, H. P. (2016). Proyecto de simplificación administrativa, eficacia y eficiencia en losprocesos administrativos locales. *Revista Digital Cemci. Granada*:<https://revista.cemci.org/numero-30/pdf/tribuna-3-proyecto-de-simplificacion-administrativa-eficacia-y-eficiencia-en-los-procesos-administrativos-locales.pdf>
- Mondragón, S. (2020). El derecho administrativo disciplinario y su control judicial a la luz dela función pública. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas. Medellín*:<https://doi.org/10.18566/rfdcp.v50n132.a05>
- Morón, J (2023). El plazo administrativo. Con especial referencia al derecho comparado. Lima: <https://www.carm.es/chac/interleg/arti0006.htm>
- Ñaupas, P. H., Mejía, M. E., Trujillo, R. I., Romero, D. H., Medina, B. W., & Novoa, R.

- E. (2023). Metodología de la investigación total - Cuantitativa y Cualitativa y redacción de tesis. Bogotá: Ediciones de la U.
- Pacheco, B. D. (2023). Control interno y la gestión administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 6697-6712. Lima: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4918
- Paytan, H. Y., & Peñares, M. L. (2023). La modernización de la gestión pública y la gestión por procesos en el Gobierno Regional de Huancavelica, sede central - año 2021. Huancavelica: <https://repositorio.unh.edu.pe/handle/unh/5800>
- Loor, P. J., & Vallejo P. E. (2023). La caducidad de la acción subjetiva: una mirada desde los criterios del plazo razonable. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(7), 209–223. <https://doi.org/10.59169/pentaciencias.v5i7.932>
- Requena, T. D. (2023). The Importance of Internal Control and its Contribution to Property Asset Management. <https://doi.org/10.15381/gtm.v26i51.25508>
- Robledo, F. J. (2020). El campo de fuerzas alrededor de una cultura de la simplicidad y empatía: un modelo de gestión desde el gobierno de las personas Ad-Gnosis, 10(10), 117-127. <https://doi.org/10.21803/adgnosis.10.10.473>
- Romero, G. E., Villalobos, L. C., Montero, P. M., Velásquez, E. E., & Méndez, C. L. (2022). Análisis crítico del aporte de Peter Drucker a la Ciencia Administrativa. *Economía & Negocios*, 4(2), 280–296. <https://doi.org/https://doi.org/10.33326/27086062.2022.2.1265>
- Roseth, B.; Reyes, A.; Yee, A. K. (2021). Servicios públicos y gobierno digital durante pandemia. perspectiva de los ciudadanos, los funcionarios y las instituciones públicas. <http://dx.doi.org/10.18235/0003122>
- Ruíz, H. C., & Siota, A. M. (2021). The collaboration of digital platforms in the application and collection of taxes. *THEMIS Revista de Derecho*, (79), 175-192. <https://doi.org/10.18800/themis.202101.010>
- Ruiz, H. C. & Valenzuela, R. M., (2021). Metodología de la Investigación. Huancavelica - Perú: <https://doi.org/10.56224/EdiUnat.4>
- Suarez, S. L., & Chapoñan, R. E. (2021). Control simultáneo y su incidencia en la gestión de la Municipalidad Provincial de Chiclayo. *ZHOECOEN*, 13(1), 45–56. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i1.1871>
- Tapia, L., Fernández, A., Couto, G., Pimentel, P., & Castanho, R. (2024). Proposal for a Directive on Internal Control in a Public Institution.

<https://doi.org/10.37394/23207.2024.21.39>

Tarrillo, J. (2024). Evaluation of the administrative management model in a municipality in Peru, incorporating the Intelligent Organization Theory. <https://doi.org/10.12688/f1000research.143937.1>

Torres, M. L. (2020). Gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020. Trujillo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49686>

USAID. (2020). Strategic Framework.

https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2023/03/Informe-seguimiento-evaluacion-ejecucion-fisica-y-presupuestaria_2022.pdf: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/<https://www.usaid.gov/sites/default/files/2023->

[10/REVISED_USAID_Ecuador%20Strategic%20Framework%20Paper_EXTE_RNA_L_1.pdf](https://www.usaid.gov/sites/default/files/2023-10/REVISED_USAID_Ecuador%20Strategic%20Framework%20Paper_EXTE_RNA_L_1.pdf)

Vignolo, C. O. (2021). Derecho penal y administrativo. El funcionario público y la lucha por la armonía dogmática la lucha por la armonía dogmática. https://doi.org/10.37417/RPD/vol_5_2022_574

Yunching, L. L. (2022). Modernización de la gestión pública para democratizar el estado. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 2601-2623. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2783

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Categorías	Escenario y participantes	Enfoque /tipo/ diseño	Técnicas / instrumento
<p>Problema general ¿De qué manera la implementación el sistema de semaforización de control de plazos, brindará mejores resultados para la gestión administrativa en una gerencia regional de trabajo del norte peruano, 2024?</p>	<p>Objetivo General Implementar un sistema de semaforización de control de plazos, brindará mejores resultados para la gestión administrativa en una gerencia regional de trabajo del norte peruano, 2024.</p>		<p>Unidad de análisis</p>		
	<p>Objetivos Específicos</p> <p>a. Desarrollar la doctrina y bases teóricas de gestión pública, sistema de semaforización de control de plazos y gestión administrativa en una gerencia regional de trabajo del norte peruano en la legislación peruana.</p>	<p>Sistema de semaforización de control de plazos</p>	<p>Colaboradores de la gerencia regional del norte peruano</p> <p>Escenario</p> <p>Gerencia regional de trabajo del norte peruano</p>	<p>Enfoque cualitativo</p>	
	<p>b. Describir la realidad normativa de la gestión administrativa de los plazos dentro del procedimiento administrativo en una gerencia regional de trabajo del norte peruano, en la normatividad peruana.</p> <p>c. Analizar la problemática del estado actual del cumplimiento de los plazos administrativos de las actuaciones administrativas de la gerencia regional de trabajo del norte peruano.</p>	<p>Gestión administrativa</p>	<p>Participantes</p> <p>7 participantes profesionales de la gerencia regional de trabajo del norte peruano</p> <p>Muestreo no probabilístico por conveniencia</p>	<p>Tipo básico</p> <p>Diseño fenomenológico</p>	<p>Entrevista/Guía de entrevista</p>

Anexo 2. Matriz de categorización

Categoría de estudio	Definición conceptual	Subcategoría	Indicador	ÍTEM
Sistema de semaforización de control de plazos	Definición conceptual: Está constituido mediante manifestación al debido procedimiento y manifiesta respecto a lapso de tiempo suficiente para aclaración de determinados actos. (Adwan et al., 2024)	Definición de control de plazo	Procedimiento administrativo	1-2
		Principios del procedimiento administrativo		
		El principio de eficacia	Desarrollo del procedimiento	3
		El principio de simplicidad	Desarrollo del procedimiento	4
		Modernización de la gestión pública	Aplicación de estrategias	5
		Gestión pública	Estrategia	6
		Gobierno digital	Sistema administrativo	7

Categoría de estudio	Definición conceptual	Subcategoría	Indicador	ÍTEM
Gestión administrativa en una gerencia regional de trabajo en el norte del país.	Definición conceptual: Es un conjunto de decisiones necesarias con el fin que una institución consiga su objetivo. Representa la necesidad de realizar estrategias, técnicas, recursos y conocimientos; para dar solución (Castañeda, 2022)	Definición de gestión administrativa	Funcionamiento estratégico	8
		Gestión pública moderna	Principales características	9-10
		Calidad de la prestación de servicios	Funcionamiento estratégico	11
		Servicios públicos	Atención al usuario	12
		El liderazgo de la dirección	Resultado	13
		Marco normativo	Respaldo legal	14-15

Anexo 3. Instrumento para la recolección de datos

Guía de entrevista para medir las categorías sistema de semaforización de control de plazos y gestión administrativa en una gerencia regional de trabajo del norte peruano

Estimado/a participante:

Esta es una investigación llevada a cabo por estudiantes de la Universidad César Vallejo; la información recopilada será anónima, será tratada de forma confidencial y tiene una finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para participar en la investigación que tiene como título: Sistema de semaforización de control de plazos para gestión administrativa en una gerencia regional de trabajo del norte peruano. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen manteniendo mi anonimato.

Datos generales:

Edad: _____ Sexo: _____

Entidad donde labora: _____

Especialidad: _____

Cargo: _____

Tiempo que labora en la Entidad: _____

Condición laboral: Nombrado () Contratado () Independiente ()

Objetivo General: Implementar un sistema de semaforización de control de plazos, brindará mejores resultados para gestión administrativa en una gerencia regional de trabajo del norte peruano, 2024.

Instrucciones: La entrevista consta de 15 preguntas. Por favor, responda cada una de ellas según su experiencia.

Sistema de semaforización de control de plazos

Pregunta 1: ¿La gerencia regional, cuenta con algún sistema de control de plazos de los procedimientos administrativos?

Pregunta 2: ¿Podría ilustrarnos, si las actuales normas administrativas permiten el desarrollo adecuado de un procedimiento administrativo dentro del plazo establecido y sin dilaciones, en una gerencia regional del norte de nuestro país?

Pregunta 3: ¿Considera usted que la implementación de un sistema de semaforización de control de plazos, permitirá celeridad en la atención de expedientes administrativos en una gerencia regional?

Pregunta 4: ¿Cuál es su opinión en relación a que el sistema de semaforización de control de plazos, permitirá atender de manera adecuada y sencilla los expedientes administrativos?

Pregunta 5: ¿Cuál sería su análisis respecto a que mediante la gestión pública se facilite una mejor y adecuada atención en beneficio de sus administrados?

Pregunta 6: ¿El gobierno digital, implementado en el gobierno regional, necesita algunas actualizaciones?

Pregunta 7: ¿Considera usted, que el Estado se viene preocupando por modernizarla administración de sus entidades públicas?

Gestión administrativa en una gerencia regional de trabajo del norte peruano

Pregunta 8: ¿Cuál es el nivel de aprobación de la gestión administrativa en la Gerencia Regional?

Pregunta 9: ¿Considera usted, que la gestión pública moderna está instalada en la institución donde usted labora?

Pregunta 10: ¿Explique que comprende las competencias digitales y detalle las capacitaciones que ha recibido respecto a ella?

Pregunta 11: ¿Explique si al instalar el sistema de semaforización de control de plazos, la calidad de servicios, de qué forma considera usted contribuirá a mejorar el control de plazos de la gerencia regional?

Pregunta 12: ¿Según su experiencia en la institución, como considera el nivel de servicio que viene prestando la gerencia regional?

Pregunta 13: ¿Cuál es su opinión respecto a que una nueva gestión implemente el control de plazos, lo cual generaría ampliar la carga laboral en las oficinas de la gerencia regional?

Pregunta 14: ¿En qué normas se sustenta el control de plazos de los procedimientos administrativos?

Pregunta 15: ¿Cuál es su análisis que nos podría alcanzar respecto a proponer directivas, lineamientos o instructivos para la operatividad del uso de semáforo de control de plazos administrativos?

¡Muchas gracias por su participación!

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	
Nombres y apellidos del experto	
Documento de identidad	
Años de experiencia laboral	
Máximo grado académico	
Nacionalidad	
Institución laboral	
Labor que desempeña	
Número telefónico	
Correo electrónico	
Firma	
Fecha	DD/ MM / AA

Anexo 4. Validación de expertos del instrumento

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO.

Nombre del instrumento	Guía de entrevista.
Nombres y apellidos del experto	Dr. César Arturo Samane Canto
Documento de identidad	46230411
Años de experiencia laboral	10 años.
Máximo grado académico	Doctor en Educación.
Nacionalidad	Peruana
Institución laboral	Municipalidad Provincial de Chiclayo
Labor que desempeña	Gerente Desarrollo Social.
Número telefónico	981962352
Correo electrónico	CSamane.me@munichiclayo.gob.pe.
Firma	
Fecha	DD/MM/AA 10 JUN 2021



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SAMAME CORNEJO**
Nombres **CESAR ARTIDORO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **46230411**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.**
Rector **RODRIGUEZ NOMURA HUBER EZEQUIEL**
Secretario General **LIZA SANCHEZ JOSE LAZARO**
Director **NELLY DIOSES LESCANO**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN**
Fecha de Expedición **15/05/20**
Resolución/Acta **RR.N°0058-2020/USU**
Diploma **USS04485**
Fecha Matricula **25/08/2015**
Fecha Egreso **31/08/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
11 de Junio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001933374



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 11/06/2024 15:36:5500

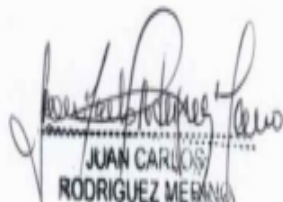
ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

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

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27209 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

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

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Guía de entrevista
Nombres y apellidos del experto	Juan Carlos Rodríguez Merino
Documento de identidad	07920406
Años de experiencia laboral	15 años
Máximo grado académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución laboral	Seguro Social de Salud - ESSALUD
Labor que desempeña	Administrador del Policlínico Juan José Rodríguez Lazo
Número telefónico	934266327
Correo electrónico	rodriguezmerinojuancarlos@gmail.com
Firma	 JUAN CARLOS RODRIGUEZ MERINO ABOGADO REG. CAL. 92231
Fecha	08/06/2024



PERU

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **RODRIGUEZ MERINO**
Nombres **JUAN CARLOS**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **07920406**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **12/12/22**
Resolución/Acta **0763-2022-UCV**
Diploma **052-183861**
Fecha Matrícula **05/04/2021**
Fecha Egreso **02/09/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
08 de Junio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001927101



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 08/06/2024 20:44:20-0500

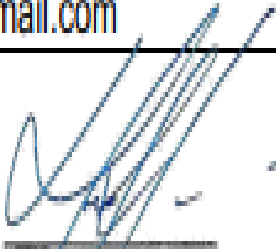
ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

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

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

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

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Guía de entrevista
Nombres y apellidos del experto	Hugo Milton Oyola Cortez
Documento de identidad	16408554
Años de experiencia laboral	9 años
Máximo grado académico	Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruano
Institución laboral	Universidad César Vallejo
Labor que desempeña	Docente
Número telefónico	979447545
Correo electrónico	hoyolac@gmail.com
Firma	 
Fecha	16/06/2024



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **OYOLA CORTEZ**
Nombres **HUGO MILTON**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16408554**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **21/04/21**
Resolución/Acta **0204-2021-UCV**
Diploma **052-109907**
Fecha Matrícula **04/01/2018**
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
01 de Febrero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001695474



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 01/02/2024 08:11:18-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

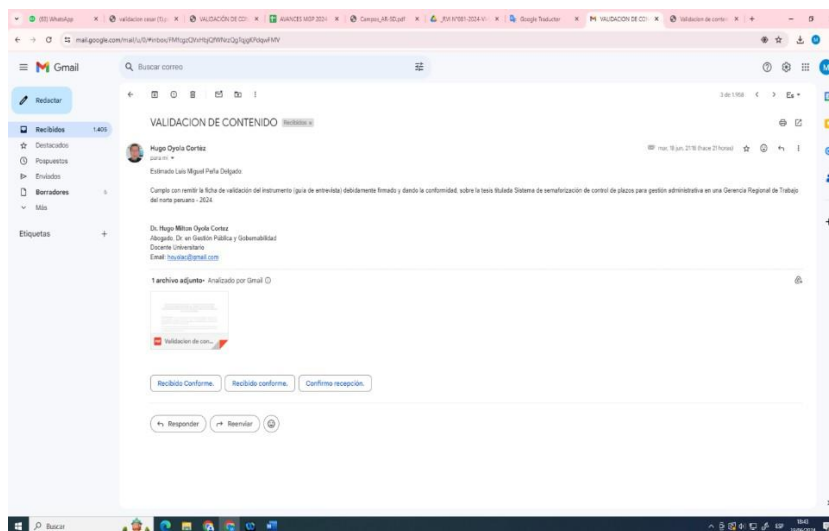
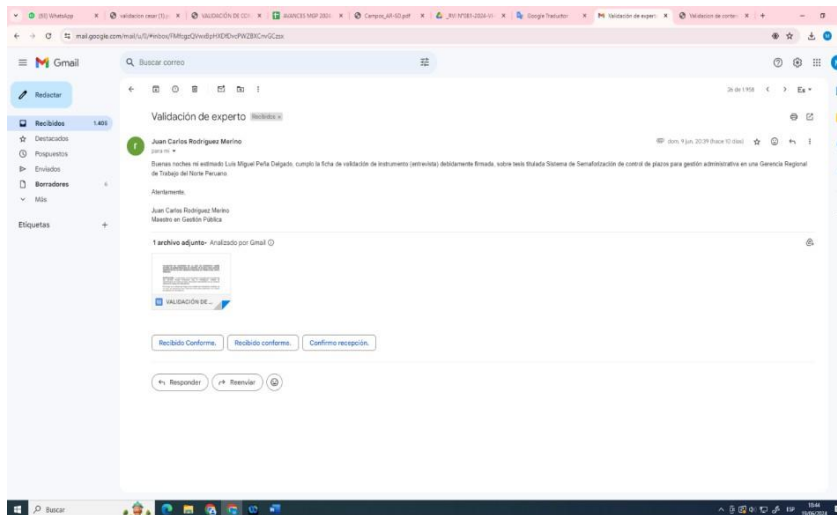
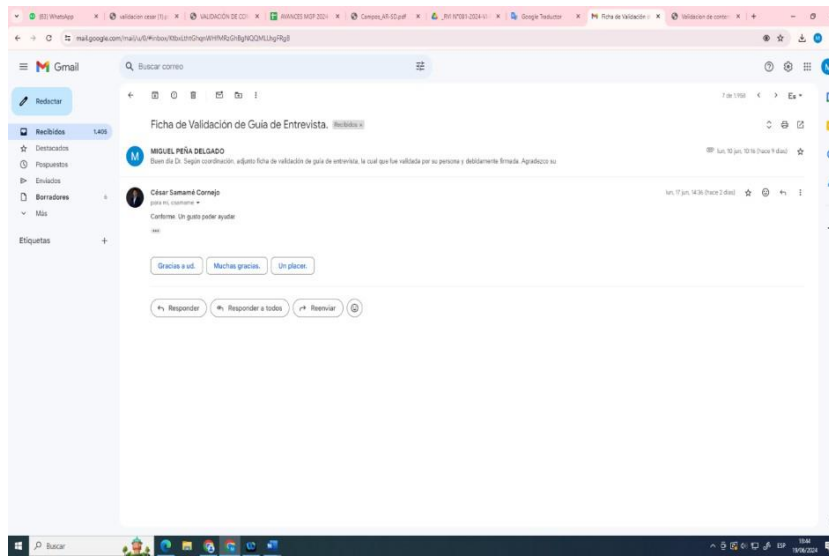
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

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


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

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

Anexo 5. Evidencia de validación del instrumento



Anexo 6. Reporte de similitud en Software Turmitin



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Sistema de semaforización de control de plazos para
gestión administrativa en una Gerencia Regional de Trabajo
del norte peruano-2024

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

AUTOR:
Peña Delgado, Luis Miguel (orcid.org/0009-0009-3959-8162)

ASESORAS:
Dra. Heredia Llatas, Flor Delicia (orcid.org/0000-0001-6260-9960)
Dra. Gonzales Vigo, Maria Aurora (orcid.org/0000-0002-5989-6265)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

CHICLAYO – PERÚ
2024

Resumen de coincidencias ✕

11 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %	>
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	1 %	>
4	vsip.info Fuente de Internet	1 %	>
5	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1 %	>
6	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1 %	>
7	produccioncientificalez... Fuente de Internet	1 %	>
8	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %	>
9	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1 %	>
10	html.rincondelvago.com Fuente de Internet	<1 %	>
11	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %	>
12	Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante	<1 %	>
13	www.monografias.com Fuente de Internet	<1 %	>
14	issuu.com Fuente de Internet	<1 %	>
15	ideas-gubernamentale... Fuente de Internet	<1 %	>
16	docs.google.com Fuente de Internet	<1 %	>

Anexo 7. Data general de resultados

Categorización de preguntas y respuestas de la guía de entrevista

Objetivo general: Proponer un sistema de semaforización de control de plazos, brindará mejores resultados para gestión administrativa en una gerencia regional de trabajo del norte peruano, 2024.	
Categorización de preguntas	Categorización de respuestas
1. ¿La gerencia regional, cuenta con algún sistema de control de plazos de los procedimientos administrativos?	E1. - Si, hay un sistema se semaforización, pero no funciona actualmente - Controlar los plazos establecidos en el TUPA
	E2. No cuenta con un sistema de control de plazos
	E3. No cuenta con un sistema de control de plazos
	E4. No cuenta con un sistema de control de plazos
	E5. No cuenta con un sistema de control de plazos
	E6. No cuenta con este sistema de control de plazos
	E7. Sí, hay un sistema se semaforización, pero no funciona actualmente
2. ¿Podría ilustrarnos, si las actuales normas administrativas permiten el desarrollo adecuado de un procedimiento administrativo dentro del plazo establecido y sin dilaciones, en una gerencia regional del norte de nuestro país?	E1. Si dentro del marco normativo actual, están establecidas los procedimientos administrativos
	E2. Las normas administrativas laborales varían conforme a cada procedimiento
	E3. No existe hasta el momento
	E4. Existe la Ley N°27444 No se cumplen los plazos Carga laboral
	E5. Los plazos de los procedimientos administrativos de la entidad están establecidos en el TUPA No se cumplen los plazos Carga laboral
	E6. Existe la Ley N°27444 No se cumplen los plazos Carga laboral Falta de personal
	E7. Sí permiten No se cumplen los plazos Falta de personal
3. Considera usted que la implementación de un sistema de semaforización de control de plazos, permitirá celeridad en la atención de expedientes administrativos en una gerencia	E1. Control adecuado de plazos en los procedimientos administrativos
	E2. Permitiría la celeridad de los expedientes Evitar la prescripción y caducidad
	E3. Permitiría la celeridad de los expedientes Beneficio del usuario
	E4. Control adecuado de plazos en los procedimientos administrativos
	E5. Control adecuado de plazos en los procedimientos administrativos Permitirá la celeridad de los expedientes

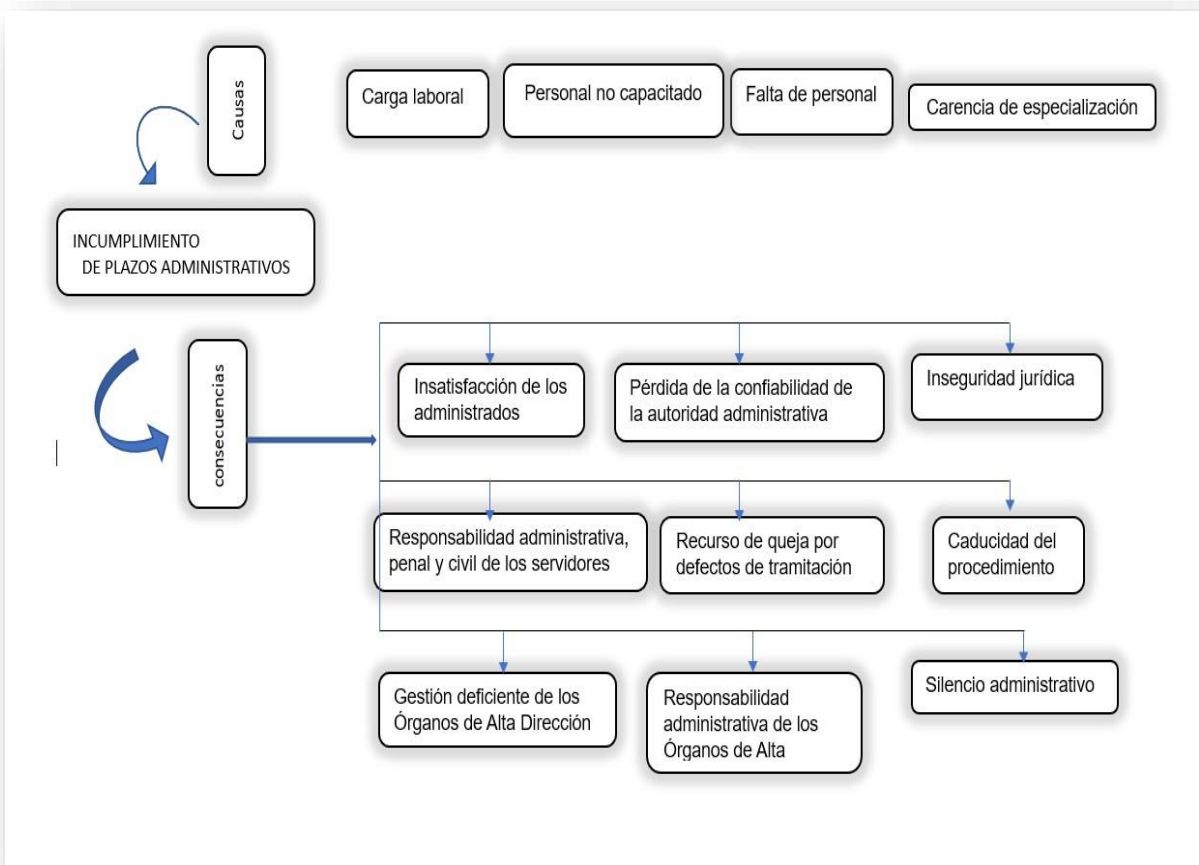
regional?	E6. Control adecuado de plazos en los procedimientos administrativos Priorizar los expedientes
	E7. Control adecuado de plazos en los procedimientos administrativos Capacitaciones Apoyo de la alta dirección
4. ¿Cuál es su opinión en relación a que el sistema de semaforización de control de plazos, permitirá atender de manera adecuada y sencilla los expedientes administrativos?	E1. Brindar un servicio adecuado Brindar una respuesta en el plazo previsto por la norma
	E2. Brindar una respuesta en el plazo previsto por la norma
	E3. Ayudar en un control de plazos de los expedientes Brindar una respuesta en el plazo previsto por la norma Satisfacción del administrado
	E4. Brindar una respuesta en el plazo previsto por la norma
	E5. Brindar una respuesta en el plazo previsto por la norma
	E6. Ayudar en un control de plazos de los expedientes Expedientes prioritarios Brindar una respuesta en el plazo previsto por la norma
	E7. Brindar un servicio adecuado
5. ¿Cuál sería su análisis respecto a que mediante la gestión pública se facilite una mejor y adecuada atención en beneficio de sus administrados?	E1. Brindar un servicio adecuado Gestión eficaz Gestión eficiente
	E2. Buscar una óptima gestión pública Satisfacción del administrado
	E3. Servicio de calidad al administrado Cumplimiento de los plazos Satisfacción del administrado Buena imagen de la institución
	E4. Brindar un servicio adecuado
	E5. Tomar la decisión de implementar este sistema de semaforización Brindar un servicio adecuado
	E6. La gestión pública juega un papel importante Gestión eficiente Gestión eficaz Entorno positivo, productivo y motivador Mejorar la calidad de prestación de servicios
	E7. Finalidad de la gestión pública
6. ¿El gobierno digital, implementado en el gobierno regional, necesita algunas actualizaciones?	E1. Sí, los procesos administrativos deben estar en vanguardia de la tecnología Necesitamos hardware y software Modernización del Estado Valor público
	E2. Implementar sistemas digitales
	E3. Sí, los procesos administrativos deben estar en vanguardia de la tecnología
	E4. Los Gobiernos Regionales son los encargados de supervisar, coordinar y administrar los servicios públicos Valor público

	E5. Modernización del Estado Implementa sistemas digitales Mejorar la calidad de prestación de servicios
	E6. Implementar sistemas digitales
	E7. En el campo tecnológico todo es cambiante Normas y procesos deben actualizarse
7. ¿Considera usted, que el Estado se viene preocupando por modernizar la administración de sus entidades públicas?	E1. No tiene sentido investigativo la interrogante.
	E2. El Estado ha venido tomando medidas para modernizar la administración pública Interoperabilidad entre las entidades públicas
	E3. Los servidores no se preocupan por prepararse para los cambios
	E4. En algunas entidades si se está implementando la modernización Falta de inversión del Estado
	E5. Sí existen normas respecto a la modernización de la gestión pública Voluntad política para su aplicación e implementación
	E6. El Estado ha venido tomando medidas para modernizar la administración pública Aprobación de la política nacional de modernización de la gestión pública 2030.
	E7. No se preocupa por modernizar
8. ¿Cuál es el nivel de aprobación de la gestión administrativa en la gerencia regional?	E1. No se ha formulado algún instrumento de opinión o satisfacción de servicio
	E2. Aprobación es muy buena Gestión comprometida
	E3. Nivel medio
	E4. Nivel medio Existe retraso para la tramitación de los procedimientos administrativos
	E5. Nivel medio
	E6. Nivel medio
	E7. No se ha formulado algún instrumento de opinión o satisfacción de servicio
9. ¿Considera usted, que la gestión pública moderna está instalada en la institución donde usted labora?	E1. No tiene sentido investigativo la interrogante
	E2. Siempre va ver falencias en toda institución Moderna gestión pública sí se ve reflejada
	E3. Descentralización de los servicios
	E4. No esta modernizada
	E5. Parcialmente, por cuanto falta mucho por implementar en lo que es gobierno digital
	E6. No está modernizada Falta la implementación de un sistema de control de plazos
	E7. En proceso
10. ¿Explique que comprende las competencias	E1. Modernización de la gestión pública en el tema del gobierno electrónico Permite que todas las instituciones públicas adecuen

digitales y detalle las capacitaciones que ha recibido respecto a ella?	sus instrumentos y herramientas en la era digital Capacitaciones en el tema general
	E2. Es el uso óptimo de la tecnología que cuenta una entidad Capacitaciones para optimice su trabajo.
	E3. Fortalecer las habilidades digitales Permitan comprender el mundo digital y sus desafíos No hemos tenido capacitación
	E4. Modernización de la gestión pública en el tema del gobierno electrónico Capacitaciones en el SISGEDO
	E5. Uso de herramientas digitales y tecnológicas Capacitaciones en el SISGEDO
	E6. Uso de herramientas digitales y tecnológicas Capacitación en el SISGEDO
	E7. Capacitaciones son de forma particular
11. ¿Explique si al instalar el sistema de semaforización de control de plazos, la calidad de servicios, de qué forma considera usted contribuirá a mejorar el control de plazos de la gerencia regional?	E1. Brindará mejor servicio optimizando el tiempo de respuesta Mayor control de las respuestas de cada usuario Diagnosticar los cuellos de botella de cada procedimiento administrativo
	E2. Serviría para alertar a las autoridades sobre el retraso de resolver los expedientes Evita las responsabilidades administrativas
	E3. Al instalar el sistema de semaforización permitirá mejorar la calidad del servicio Los expedientes se atenderían en el plazo establecido Satisfacción del administrado
	E4. Al instalar el sistema de semaforización permitirá mejorar la calidad del servicio
	E5. Al instalar el sistema de semaforización permitirá mejorar la calidad del servicio Brindar una respuesta en el plazo previsto por la norma
	E6. Al instalar el sistema de semaforización permitirá mejorar la calidad del servicio
	E7. Detectar donde los procesos se atrasan o generan cuellos de botella Alta dirección tome medidas para agilizar los procesos involucrados
12. ¿Según su experiencia en la institución, como considera el nivel de servicio que viene prestando la Gerencia Regional?	E1. No se ha formulado a la fecha algún instrumento de opinión o satisfacción de servicio
	E2. Muy buena
	E3. Aún nos falta priorizar
	E4. Nivel regular
	E5. Nivel regular
	E6. Nivel regular
	E7. Nivel regular
13. ¿Cuál es su opinión respecto a	E1. Brindará mejor servicio optimizando el tiempo de respuesta

que una nueva gestión implemente el control de plazos, lo cual generaría ampliar la carga laboral en las oficinas de la Gerencia Regional?	Mayor control de las respuestas de cada usuario Diagnosticar los cuellos de botella de cada procedimiento administrativo
	E2. No generaría mayor carga laboral Deshacinamiento de los expedientes administrativos
	E3. No genera mayor carga laboral Permite mantener al día en los plazos de los expedientes
	E4. No genera mayor carga laboral Celeridad en los procedimientos administrativos
	E5. No genera mayor carga laboral Dicho sistema debe ser alimentado con información desde el ingreso por mesa de partes
	E6. Aumenta la carga laboral Capacitaciones Resistencia al cambio El control de plazos vendría en beneficio si se implementa de manera adecuada
	E7. El sistema no está encabezado al sistema de trámite documentario, se deberá ingresar nuevamente
14. ¿En qué normas se sustenta el control de plazos de los procedimientos administrativos?	E1. TUO de la LPAG 27444
	E2. TUO de la LPAG 27444
	E3. TUO de la LPAG 27444
	E4. TUO de la LPAG 27444
	E5. TUO de la Ley N° 27444 como norma general TUPA de la entidad como norma regional.
	E6. TUO de la LPAG 27444
	E7. TUO de la LPAG 27444
15. ¿Cuál es su análisis que nos podrá alcanzar respecto a proponer directivas, lineamientos o instructivos para la operatividad del uso de semáforo de control de plazos administrativos?	E1. El uso de semáforo debe adecuarse a la LPAG 27444 Sus directivas e instrumentos que se implemente
	E2. Es una buena iniciativa que debe implementarse Brindar un mayor servicio al administrado.
	E3. El uso de semáforo debe adecuarse a la LPAG 27444
	E4. El uso de semáforo debe adecuarse a la LPAG 27444 Deben proponerse directivas, lineamientos e instructivos
	E5. Deben proponerse directivas, lineamientos e instructivos que permitan la funcionabilidad de dicho sistema
	E6. Si se proponen directivas generales y lineamientos, se debe precisar la forma de como promover la operatividad de los plazos
	E7. Si es para apoyar los procesos es correcto su utilización.

Anexo 8. Figura de causa - efecto del incumplimiento de plazos administrativos



Anexo 9. Desarrollo de la propuesta

PROPUESTA

Implementación de un sistema de semaforización de control de plazos para la gestión administrativa en una gerencia regional de trabajo del norte peruano

Justificación

De los resultados obtenidos de la guía de entrevista se puede apreciar que la mayoría de la población entrevistada afirman que, en una gerencia regional de trabajo del norte peruano, no cuenta con un sistema de semaforización de control de plazos; asimismo, manifestaron que, al contar con el mencionado sistema, permitirá brindar una respuesta en el plazo previsto por el TUPA de la entidad.

Además, una de las deficiencias más reiterativas en la Administración Pública, específicamente en una gerencia regional de trabajo del norte peruano, es el incumplimiento de los plazos para los procedimientos administrativos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos – TUPA de la entidad, esto es originado por la carga procedimental, gestión deficiente de los órganos de alta dirección, falta de personal, personal no capacitado y carencia de especialización por razón de la función o materia. Ello, produce efectos jurídicos negativos como la queja por defectos de tramitación, silencio administrativo positivo o negativo, caducidad del procedimiento y responsabilidad administrativa, penal y civil de los servidores civiles y de los órganos de alta dirección; la insatisfacción de los administrados e inseguridad jurídica.

Ante esta problemática, surge la necesidad de que los procedimientos administrativos sean sostenidos por un sistema informático de semaforización de control de plazos, el cual representará un mecanismo visual que permitirá identificar los plazos administrativos, usando los colores verde, amarillo y rojo, el cual alertará cuando los procedimientos se encuentren dentro de los plazos por vencer y los plazos vencidos respectivamente.

Con la propuesta, los servidores civiles resolverán los procedimientos administrativos dentro de los plazos establecidos por la normativa regional, y

contarán con un mecanismo de control y supervisión por parte del superior jerárquico; asimismo, permitirá mejorar la calidad de la prestación de los servicios a los administrados.

Marco teórico

Según Androniceanu (2021) el gobierno electrónico se sitúa en calidad de primer enfoque de gestión pública abocado en exclusiva al uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).

Morón (2023) señala que resulta de vital utilidad dentro del procedimiento administrativo el factor tiempo, en la cual los administrados presentan su petición administrativa a fin de lograr una respuesta motivada y oportunamente. El sostenimiento de un plazo permite un control del procedimiento para tomar decisiones, bajo esta dirección, es posible contar con un crucial papel. El tiempo mantiene una relación con el procedimiento administrativo el mismo que sirve de marco general para la realización de los actos jurídico-procedimentales, los ordena en una sucesión y les otorga regularidad, debiendo realizarse oportunamente.

La gestión administrativa es un modelo para proporcionar a las organizaciones de todo tipo, las normas, toma de decisiones, valores y medios necesarios para el ejercicio de sus operaciones, aplicando las dimensiones: planificación, organización, dirección y control en beneficio de sus empleados (Córdova, 2022).

Antecedentes

MINSA (2022) sostiene el problema del incumplimiento de las metas físicas y financieras de los programas presupuestales, mediante un diagnóstico le permitió encontrar correctivos, aperturando el uso de los semáforos, que fue adecuado dentro del marco de control del presupuesto por resultados (2021–2022); el cual puede ser replicado para un mejor control de los procedimientos administrativos.

El Ministerio Público cuenta con un sistema de control de plazos de carpetas fiscales, que contiene básicamente el número de carpetas fiscales, el plazo de investigación y un semáforo donde se visualizan los colores verde, amarillo y rojo que representan dentro del plazo, plazo por vencer y plazo vencido respectivamente.

Objetivo general

- Mejorar la gestión administrativa mediante el sistema de semaforización y la efectividad en una gerencia regional de trabajo del norte peruano-2024.

Objetivos específicos

- Determinar al sistema de semaforización como mecanismo de solución a los procedimientos administrativos dentro del plazo previsto por el TUPA de la entidad.
- Brindar las facilidades necesarias a los funcionarios y servidores responsables para ejercer autocontrol de los plazos de los procedimientos administrativos a su cargo.
- Establecer una adecuada gestión administrativa con mejoras en la calidad de prestación de los servicios a los administrados de una gerencia regional de trabajo del norte peruano-2024.

Marco legal

De acuerdo al TUPA del Gobierno Regional de Lambayeque, aprobado mediante Decreto Regional N° 054-2018-GR.LAMB/GR, contempla 37 procedimientos administrativos y sus plazos para resolver (en días hábiles) varían de acuerdo a los procedimientos que pueden ser de 7, 15 y 30 días respectivamente, por parte de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos; pudiendo señalar algunos procedimientos administrativos con mayor demanda: i) Aprobación o modificación del Reglamento Interno de Trabajo, ii) Cancelación de registro sindical, solo después de la disolución del sindicato, iii) Comunicación de reforma de los estatutos de la organización sindical, de la nómina de la junta directiva y de los cambios que en ella se produzcan; iv) Conciliación administrativa; v) Declaratoria de Huelga; vi) Dictamen económico laboral; vii) Divergencia sobre el número y ocupación de los trabajadores; viii) Inicio de la negociación colectiva; ix) Inscripción en el registro de sindicatos y de federaciones o confederaciones; x) Registro de contratos de trabajo a tiempo parcial; xi) Registro de convenios colectivos de trabajo; xii) Registro de Juntas Directivas para federaciones y confederaciones de servidores públicos (ROSSP), entre otros.

El Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley de Procedimiento Administrativo General, en su artículo 43° regula el contenido del Texto Único

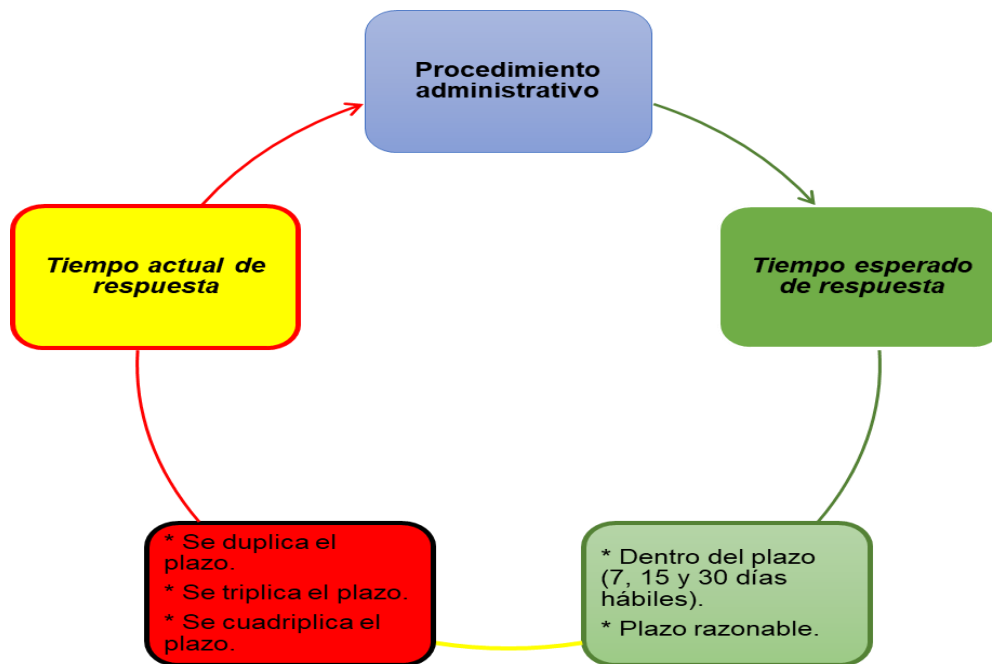
de Procedimientos Administrativos; y, en su artículo 153° establece el plazo máximo del procedimiento administrativo. No puede exceder de treinta días el plazo que transcurra desde que es iniciado un procedimiento administrativo de evaluación previa hasta aquel en que sea dictada la resolución respectiva, salvo que la ley establezca trámites cuyo cumplimiento requiera una duración mayor.

La Ley Marco de la Modernización de la Gestión Pública - Ley N° 27658, en su artículo 4°, señala que, el proceso de modernización de la gestión del Estado tiene como finalidad fundamental la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. El objetivo es alcanzar un Estado al servicio de la ciudadanía; transparente en su gestión y con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados.

Viabilidad

La presente propuesta resulta viable jurídicamente, por cuanto cuenta con respaldo legal en el artículo 39° de la Constitución Política del Perú, establece que: "los funcionarios y trabajadores públicos están al servicio de la Nación". Por otro lado, en el Texto Único Ordenado de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, en su artículo 38 se establece el plazo máximo del procedimiento administrativo de evaluación previa, no puede exceder 30 días hábiles y el TUPA del Gobierno Regional de Lambayeque actualizado con Decreto Regional N° 054-2018-GR.LAMB/GR, en el cual se contemplan los treinta y siete (37) procedimientos administrativos y sus plazos para resolver (en días hábiles), por parte de la Dirección de Prevención y Solución de Conflictos de la GRTPE.

Flujograma de tiempo de respuesta



Estrategias y acciones recomendadas

En la implementación del sistema de semaforización de control de plazo se realizarán medidas de supervisión, las que estará a cargo del gerente regional de trabajo. Además, de constantes monitoreos al funcionario o servidor público responsable de los procedimientos administrativos para que den cumplimiento estricto a los plazos establecidos por el TUPA.

Beneficiarios

El sistema de semaforización de control de plazos está dirigida a los siguientes usuarios:

Usuarios internos

- Funcionarios y servidores regionales: El sistema de semaforización de control de plazos será una herramienta valiosa para los servidores civiles regionales, ya que les permitirá resolver los expedientes administrativos dentro de los plazos previstos por el TUPA, evitando que exista una acumulación de expedientes por tramitar (carga procesal).

Usuarios externos

- Administrados: Con la presente propuesta del sistema de semaforización, los beneficiarios serán los administrados que realizan sus peticiones administrativas ante la gerencia regional de trabajo y

que mediante este sistema de semaforización se resolverá dentro de los plazos estipulados por la norma regional.

Cronograma y Presupuesto:

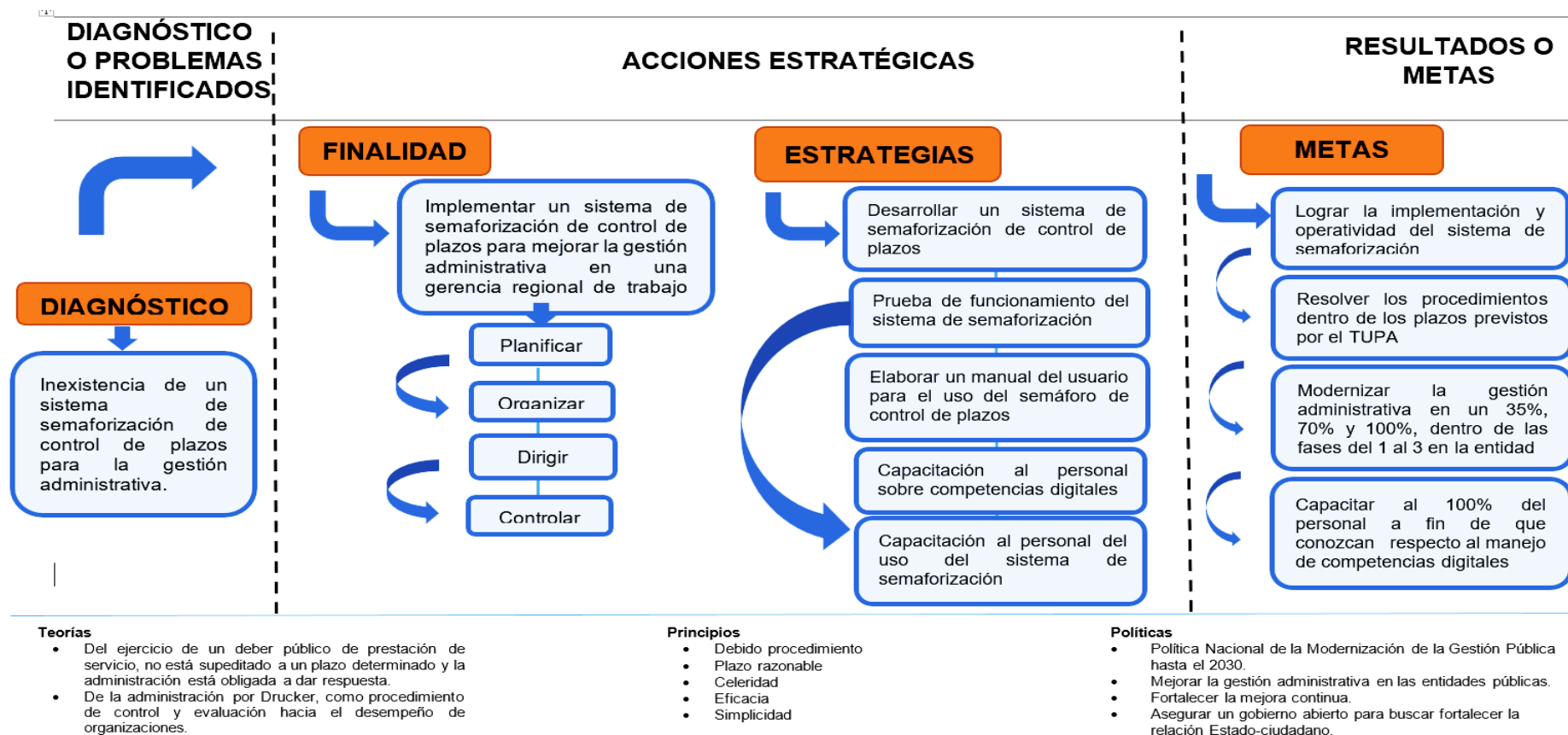
El cronograma de actividades de la propuesta consta de 06 fases:

Tiempo Actividad	MESES 2024							
	SETIEMBRE				OCTUBRE			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
Elaboración del requerimiento del área usuaria, (desarrollo del sistema de semaforización, contratación de especialista en la elaboración de software)	X							
Autorización por parte del gerente regional de trabajo		X						
Desarrollo del sistema de semaforización de control de plazos, por el personal contratado.			X	X	X			
Aplicación de la prueba de funcionamiento del sistema de semaforización					X			
Elaboración de un manual del usuario o de un instructivo para el uso de semáforo de control de los plazos administrativos.						X	X	
Capacitación al personal sobre competencias digitales y el uso del sistema de semaforización de control de plazos								X

El costo para la implementación del sistema informático de semaforización de control de plazos asciende a la cantidad de S/. 9,000.00 (nueve mil y 00/100. soles), la cual será financiada por la fuente de financiamiento de recursos ordinarios en la actividad PPR 103: Fortalecimiento de las condiciones laborales; la que tendrá el siguiente cronograma de actividades:

Ítem	Sistema	Procesos	Presupuesto S/.
1		Estudio y Análisis de requerimiento	
2		Desarrollo del sistema de semaforización	5,000.00
3	Semaforización de procesos	Prueba de funcionamiento del sistema de semaforización	
		Manual de usuario	
4		Capacitación al personal sobre competencias digitales y el uso del sistema de semaforización	2,000.00
			2,000.00

Diagrama de propuesta



Nota. *Elaboración propia*

Anexo 10. Validación de expertos de la propuesta

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
FICHA DE JUICIO DE EXPERTO
PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Señor.
Dr.
Hugo Milton Oyola Cortez

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO a la propuesta intitulado: Sistema de semaforización de control de plazos para mejorar la gestión administrativa en una Gerencia Regional de Trabajo del norte peruano, cuyo autor es el Abg. Luis Miguel Peña Delgado. En tal sentido recurro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la propuesta).

Datos del experto:

Nombre: Hugo Milton Oyola Cortez

DNI: 16408554

Años de experiencia profesional: 9 años

Profesión: Abogado

Último grado obtenido: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada
01	Estructura general de la propuesta/modelo/plan/estrategia.			X
02	Marco teórico y antecedentes que sustentan la propuesta general			X
03	Perfinencia del marco legal considerado.			X
04	Coherencia de los componentes de la propuesta/modelo/plan/estrategias con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
05	Coherencia de los componentes de la propuesta/modelo/plan/estrategias con los objetivos de la investigación.			X
06	Detalle del plan de acción para la implementación de la propuesta.			X
07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan/estrategias.			X

Marcar con un aspa según su apreciación
Observaciones: Ninguna.

APRECIACIÓN GENERAL DE A PROPUESTA

Luego de realizada la revisión del documento intitulado, presentado por el Abg. Luis Miguel Peña Delgado se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

FIRMA



Hugo Milton Oyola Cortez
abogado

Grado y nombre del experto: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad Hugo Milton Oyola Cortez

Correo: hoyolac@gmail.com

Colegiatura N° 5645

DNI: 16408554



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **OYOLA CORTEZ**
Nombres **HUGO MILTON**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16408554**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **21/04/21**
Resolución/Acta **0204-2021-UCV**
Diploma **052-109907**
Fecha Matrícula **04/01/2018**
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
01 de Febrero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001695474



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 01/02/2024 08:11:18-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

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

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

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

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

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
FICHA DE JUICIO DE EXPERTO
PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Señor.
Mg.
Willi Sanchez Coronado

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO a la propuesta intitulado: Sistema de semaforización de control de plazos para mejorar la gestión administrativa en una Gerencia Regional de Trabajo del norte peruano, cuyo autor es el Abg. Luis Miguel Peña Delgado. En tal sentido recurro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la propuesta).

Datos del experto:

Nombre: Willi Sanchez Coronado

DNI: 42722035

Años de experiencia profesional: 13 años

Profesión: Ingeniero de sistemas

Último grado obtenido: Maestro en Gestión Pública

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada
01	Estructura general de la propuesta/modelo/plan/estrategia.			X
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta la propuesta general			X
03	Pertinencia del marco legal considerado.			X
04	Coherencia de los componentes de la propuesta/modelo/plan/estrategias con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
05	Coherencia de los componentes de la propuesta/modelo/plan/estrategias con los objetivos de la investigación.			X
06	Detalle del plan de acción para la implementación de la propuesta.			X
07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan/estrategias.			X



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SANCHEZ CORONADO
Nombres	WILLI
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	42722035

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	08/08/22
Resolución/Acta	0490-2022-UCV
Diploma	052-168875
Fecha Matricula	31/08/2020
Fecha Egreso	28/01/2022

Fecha de emisión de la constancia:
08 de Junio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001926575



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 08/06/2024 08:47:29-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

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

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

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

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA
FICHA DE JUICIO DE EXPERTO
PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA

Estimado Señor.

Mg.

Jenny Patricia Ocampo Escalante

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO a la propuesta intitulada: Sistema de semaforización de control de plazos para mejorar la gestión administrativa en una Gerencia Regional de Trabajo del norte peruano, cuyo autor es el Abg. Luis Miguel Peña Delgado. En tal sentido recorro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la propuesta).

Datos del experto:

Nombre: Jenny patricia Ocampo Escalante

DNI: 16688855

Años de experiencia profesional: 10 años

Profesión: Ingeniera agrónoma

Último grado obtenido: Maestra en Gestión Pública

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales)	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar)	Adecuada
01	Estructura general de la propuesta/modelo/plan/estrategia.			X
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta la propuesta general			X
03	Pertinencia del marco legal considerado.			X
04	Coherencia de los componentes de la propuesta/modelo/plan/estrategias con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
05	Coherencia de los componentes de la propuesta/modelo/plan/estrategias con los objetivos de la investigación.			X
06	Detalle del plan de acción para la implementación de la propuesta.			X
07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan/estrategias.			X

Marcar con un aspa según su apreciación

Observaciones:
Ninguna.

APRECIACIÓN GENERAL DE A PROPUESTA

Luego de realizada la revisión del documento intitulado, presentado por el Abg. Luis Miguel Peña Delgado se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un x

FIRMA



Grado y nombre del experto: Maestra en Gestión Pública Jenny Patricia Ocampo Escalante

Correo: pathyocampo@gmail.com

Colegiatura N° 50893

DNI: 16688855



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **OCAMPO ESCALANTE**
Nombres **JENNY PATRICIA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16688855**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **21/04/21**
Resolución/Acta **0204-2021-UCV**
Diploma **052-109856**
Fecha Matrícula **09/05/2015**
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
10 de Julio de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001983522



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 10/07/2024 11:21:07-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

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

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

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

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

Anexo 11. Evidencia de validación de la propuesta.

