



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Texto único de procedimientos administrativos y simplificación  
administrativa en la Gerencia de Comercio Exterior, Turismo y  
Artesanía La Libertad, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

Pinillos Argomedo, Katharine Beatriz (ORCID: 0000-0001-5792-2821)

**ASESOR:**

Dr. Terrones Marreros, Mario Andrés (ORCID: 0000-0001-7841-9977)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

TRUJILLO – PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A Dios,

a mis padres Eddy Antonio Pinillos Hinojosa y Julia Noemí Argomedo Cornelio, y a mi hermana Clarita Mercedes Pinillos Argomedo por su apoyo incondicional en el cumplimiento de mis metas propuestas.

La autora

## **Agradecimiento**

A mi asesor Dr. Terrones Marreros, Mario Andrés, por su constante acompañamiento en la elaboración del presente informe de investigación.

A los representantes de la GERCETUR La Libertad, por mostrarse siempre predispuestos a brindarme acceso a la información requerida para la realización de esta investigación.

A todas aquellas personas que aportaron directa e indirectamente al desarrollo de la presente tesis.

La autora

## Índice de contenido

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística .....	16
3.3 Escenario de Estudio .....	16
3.4 Participantes .....	17
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	17
3.6 Procedimiento .....	18
3.7 Rigor científico .....	18
3.8 Método de análisis de datos .....	19
3.9 Aspectos éticos .....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN .....	31
VI. CONCLUSIONES .....	33
VII. RECOMENDACIONES .....	34
REFERENCIAS .....	35
ANEXOS .....	42

## Índice de tablas

Tabla 1.....	20
Tabla 2.....	20
Tabla 3.....	21
Tabla 4.....	21
Tabla 5.....	21
Tabla 6.....	22
Tabla 7.....	23
Tabla 8.....	24
Tabla 9.....	25
Tabla 10.....	26
Tabla 11.....	27

## Resumen

En esta investigación se determinó de qué manera el texto único de procedimientos administrativos contribuye con la simplificación administrativa en la Gerencia de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía La Libertad, en un total de 5 participantes representantes de la Gerencia.

La investigación fue de tipo aplicada, por el diseño interpretativo, fenomenológico, y por el enfoque cualitativa.

Los componentes del TUPA de la GERCETUR La Libertad son: pagos por derecho de tramitación, estos son justos, los montos son exactos, son específicos; los plazos de respuesta de los trámites, de resolución de las solicitudes están de acuerdo a ley varían entre 5 días a 30 días.

Los requisitos identificados en la simplificación administrativa son: los costos, estos no tienen un rápido acceso para el pago de los mismos, tampoco se cuenta con rutas de plataformas digitales de bancos; sobre la exigencia de documentación innecesaria, se tiene conocimiento y se respeta los lineamientos decretados en los decretos de urgencia por pandemia, pero en algunas ocasiones se solicitan a criterio del especialista.

La relevancia del TUPA para mejorar la gestión por procesos de la administración pública su contribución de manera efectiva que, ya que se debe priorizar la calidad de servicio.

**Palabras claves:** Procedimientos, simplificación y gestión.

## **Abstract**

In this research, it was determined how the single text of administrative procedures contributes to administrative simplification in the La Libertad Foreign Trade, Tourism and Handicraft Management, in a total of 5 participants representing the Management. The research was of an applied type, due to the interpretive and phenomenological design, and due to the qualitative approach.

The components of the TUPA of GERCETUR La Libertad are: payment for processing rights, these are fair, the amounts are exact, they are specific; The deadlines for responding to the procedures, for resolving the requests, are according to law, ranging from 5 days to 30 days.

The requirements identified in the administrative simplification are: the costs, these do not have quick access to pay them, nor are there routes of digital platforms from banks; Regarding the requirement for unnecessary documentation, the guidelines decreed in the emergency decrees due to pandemic are known and respected, but on some occasions they are requested at the discretion of the specialist.

The relevance of the TUPA to improve the management by processes of the public administration its contribution in an effective way that, since the quality of service must be prioritized.

**Keywords:** Procedures, simplification and management.

## I. INTRODUCCIÓN

Los últimos gobiernos de la década pasada atraviesan en la actualidad innumerables procesos de corrupción, se ven a diario en las noticias locales titulares relacionados a malos actos del sector público, nuestro país es el 116 de 137 en institucionalidad, según el WEF (Stakeholders, 2018).

Todo esto no hace más que evidenciar una brecha muy grande entre el cumplimiento de las políticas públicas y la satisfacción del ciudadano peruano; muy a pesar del crecimiento económico a nivel macroeconómico, estas cifras desalentadoras dejan muy mal parado al estado peruano, puesto que esto desalienta a los países potenciales a invertir en el territorio peruano, al ser considerado ante el ojo mundial al país de Perú como un país inestable para recibir inversión extranjera, puesto que sus índices de corrupción son un reflejo de sus malos manejos y posibles escenarios inestables para la inversión extranjera.

Actualmente se percibe una brecha muy grande en los poderes del estado de manera vertical, ya que se observa día a día la desigualdad de oportunidades entre las diferentes regiones del Perú, como lo son educación, salud, carreteras, servicios básicos, justicia, etc.

Se afirma que el funcionamiento de los poderes del estado se encuentra equilibrado en la teoría, en las normas, en los decretos, en los reglamentos, en la constitución; pero lamentablemente no está equilibrado en la práctica, se tienen que tomar medidas de accionar pronto y oportuno a cada realidad singular del país, primero se debe dar inicio por elegir correctamente a los funcionarios públicos para que estos cumplan sus obligaciones de la manera más óptima y sobre todo velen por la satisfacción de las necesidades de los peruanos; diseñando medidas que regulen el accionar de los Gobiernos en los tres niveles, apoyados de los Entes Rectores.

Sumamos a todo lo mencionado, la falta de transparencia en los procesos administrativos propios de las funciones de los funcionarios públicos, que dificultan el cumplimiento de la gestión pública.

Las políticas públicas se diseñan alineadas al desarrollo de la gestión para desarrollar la administración adecuada de las mismas en los niveles del estado.

Se orientan en la eficiente administración de los recursos que posee el Estado, en esta investigación se centra el estudio en el Estado Peruano, con el fin de satisfacer las necesidades de los peruanos, juntamente se busca impulsar el desarrollo sostenible del país (Bastidas y Pisconte, 2009).

Todo esto se aplica en el territorio nacional enfocado en llegar a los niveles del Estado, se rige bajo parámetros establecidos que buscan un desarrollo paralelo con otros países.

La modernización de la gestión pública, según Valeriano (2012) forma parte de pilares esenciales para el desarrollo sostenible, se debe llegar a un acuerdo en el ámbito político entre los poderes del Estado Peruano, actualmente se entrelazan los poderes para llegar un desarrollo, es por eso que se viene dando una reforma en la administración pública.

La gestión pública se rige por medio de instrumentos, en los cuales están consignados en directrices de las entidades, una de ellas es el Texto único de procedimientos administrativos, en donde describe algunos procedimientos a seguir cuando se realicen diferentes tramites en la gestión pública peruana (Centro de especialización en gestión pública, 2021).

Según el MEF (2021), el mencionado instrumento es un documento de gestión que contiene los procedimientos administrativos establecidos, basados en las

leyes que rigen el estado, estos deben ser seguidos por los administrados en trámites amparados por las entidades del estado, ejerciendo su derecho como ciudadanos.

Dentro de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, se identificó a la simplificación administrativa, siguiendo los lineamientos relacionados a esta, se dice que su objetivo es la eliminación en gran medida de los obstáculos que pueden aparecer y los costos innecesarios estipulados. Simboliza una de las esenciales operaciones que debe ser implementada de manera oportuna en las entidades públicas del Estado Peruano con el objetivo principal de orientar y optimizar los servicios brindados por el Estado hacia los ciudadanos; tiene que lograrse solamente con el uso correcto del marco normativo, es decir las leyes (PCM, 2021).

El problema científico que se planteó ¿De qué manera el texto único de procedimientos administrativos contribuye con la simplificación administrativa en la Gerencia de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía La Libertad?

La investigación se desarrolló basada en las siguientes justificaciones:

La Justificación teórica radica en el abordaje teórico de las categorías estudiadas y analizadas para emplear estos términos en el desarrollo de políticas públicas, incurriendo objetivamente en el bienestar de todos los ciudadanos en el ámbito de la modernización del Estado Peruano.

La justificación práctica se encaminó en cómo se viene desarrollando el instrumento de gestión desarrollado en la investigación en el contexto de la simplificación administrativa para luego plantear estrategias de una mejora de servicio ofrecido con la participación de los servidores públicos inmersos en la Gerencia Regional, desarrollada como ámbito de estudio.

En la justificación social se involucra la Gerencia Regional estudiada y de todos sus involucrados directos e indirectos, estos son los colaboradores y el público usuario de los servicios que brinda, esto acerca los lineamientos a seguir como organización en bien del Estado Peruano.

La justificación metodológica se ve reflejada en la ratificación y aplicación de métodos de investigación, el aporte de la utilización y creación de instrumentos, con el objeto de incrementar el conocimiento, asimismo, el empleo de normativas peruanas relacionadas con la investigación.

La justificación por conveniencia delimitada en la gestión de la Gerencia Regional, en la dirección de Turismo, en busca de cumplir con los objetivos institucionales conllevando a la mejora continua de la institución, sumándose el correcto desempeño de sus funciones.

El objetivo general que se planteó: Determinar de qué manera el texto único de procedimientos administrativos contribuye con la simplificación administrativa en la Gerencia de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía La Libertad.

Asimismo, los objetivos específicos fueron:

OE<sub>1</sub> Evaluar los componentes del texto único de procedimientos administrativos.

OE<sub>2</sub> Identificar requisitos involucrados de la simplificación administrativa.

OE<sub>3</sub> Determinar la relevancia de la herramienta texto único de procedimientos administrativos para mejorar la gestión.

La hipótesis real planteada fue: El texto único de procedimientos administrativos contribuye de manera efectiva en la simplificación administrativa.

Y la hipótesis nula: El texto único de procedimientos administrativos no contribuye de manera efectiva en la simplificación administrativa.

## II. MARCO TEÓRICO

Se realizó una revisión sistemática y se eligió como tema a investigar y desarrollar a uno de los instrumentos de la gestión pública; buscando siempre el bienestar en el servicio al ciudadano de la Gestión Pública.

Se tiene como estudio previo en el ámbito internacional, en Murcia, España, Esparza (2015) en su tesis de maestría, la simplificación administrativa como paso a la implantación de la administración electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, planteó el objetivo de analizar dentro del marco de los procesos de reforma y modernización de la administración pública, la consecución de los principios de eficacia, mejora de la eficiencia en las administraciones públicas, y servicio al ciudadano, mediante una adecuada simplificación administrativa y la administración electrónica. La metodología que se empleó una revisión de la bibliografía existente sobre el objeto de estudio, aplicando el método dogmático jurídico y exegético jurídico. Se obtuvo como conclusión, la confirmación de la efectiva reducción de las cargas administrativas y la consecución de procedimientos simplificados y rediseñados en condiciones óptimas para la implantación de la administración electrónica en la administración pública.

En Madrid, España, Sosa (2015) en tesis doctoral, democracia, descentralización y cambio en las administraciones públicas de México (1982-2010), su objetivo planteado fue prometer una visión amplia sobre la evolución que los sistemas administrativos de México entre el periodo 1982-2012, el cambio en las administraciones públicas mexicanas se debió a la combinación de tres procesos desarrollados simultáneamente: 1) la democratización del sistema político mexicano, 2) la descentralización de funciones y recursos desde un gobierno nacional, y 3) la adopción y uso de algunos de los códigos valorativos y prácticas de gestión contenidas en los procesos globales de

reforma de las administraciones públicas. La metodología empleada fue la exploración de la literatura de las administraciones publicas de México, es descriptiva y orientada a la identificación de fenómenos jurídicos dentro de las administraciones. Se obtuvo como conclusión que la mayoría de las reformas de gestión con base en el desempeño, implementadas en los diferentes países del mundo, han sido encaminadas con el propósito de superar la fragmentación gubernamental e impulsar la eficiencia y eficacia, de los programas y de las políticas del gobierno frente a la limitación en aumento de los recursos fiscales requeridos para atender las necesidades sociales demandadas.

En Trujillo, Perú, Sotomayor (2018) en su tesis de maestría, el texto único de procedimientos administrativos y su repercusión en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Quellouno, planteó el objetivo de determinar la relación que existe entre el texto único de procedimientos administrativos y la gestión administrativa en la Municipalidad en mención. La metodología que se empleó fue de diseño no experimental, transversal. Se obtuvo como conclusión que existe una relación alta y significativa entre las mencionadas variables.

También en Trujillo, Perú, Minchola (2019) en su tesis de pregrado, la simplificación administrativa y el agotamiento de la vía administrativa en las remuneraciones laborales del funcionario y servidor público, plateó el objetivo de determinar si la aplicación de la simplificación administrativa y del agotamiento de la vía administrativa afecta las remuneraciones laborales adquiridos o cumplidos al ser solicitados por los funcionarios y servidores públicos; en protección de la autotutela del estado acorde de los principios de celeridad y economía procesal. La metodología que se empleó fueron la aplicación de los siguientes métodos: exegético, hermenéutico- jurídico, hipotético deductivo, inductivo e histórico. Se obtuvo la conclusión que la simplificación administrativa es un mecanismo alternativo que está regulado por

el estado peruano para mejorar procesos y reducir costos, tiempos y trámites administrativos.

## **TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

Vera (2012) define como un documento de gestión pública que agrupa a los procedimientos administrativos y sus servicios, estos son regulados y brindados por una institución pública, está puesto a la disposición de los ciudadanos, con el fin que puedan hacer gestiones con los principios de igualdad de condiciones e información.

Referente a lo mencionado, este documento de gestión contiene dentro de sus lineamientos descritos a los procesos, estos han sido descritos bajos estándares regulados, ya definidos, son puestos a disposición de los usuarios para que realicen los trámites correspondientes a sus necesidades.

Sotomayor (2018) considera al TUPA como un documento donde se agrupan los procedimientos administrativos que se realizan en una entidad pública del Estado, estos están adecuados a su realidad de cada uno, buscando regular los mencionados procedimientos, con el fin principal de mejorar la atención de los servicios brindados.

Es cierto que este documento agrupa procedimientos que son realizados por entidades del Estado, cada uno de estos son descritos minuciosamente basándose en la realidad de cada entidad, buscando adecuarse a las necesidades de los usuarios, enfocados a la mejor atención.

Se cuenta dentro del ámbito peruano, la definición de la variable mencionada bajo estándares del ente rector.

Según el MINCETUR (2018) el TUPA es un documento de gestión en donde se detalla información necesaria a seguir para efectuar tramites por parte de los administrados, es decir, los usuarios, que realizan ante las dependencias de las instituciones públicas. Se busca que este instrumento brinde las facilidades para unificar, reducir y simplificar los procedimientos, es decir, los tramites y buscando brindar un servicio adecuado al ciudadano.

De lo mencionado se puede rescatar que el objetivo es integrar un documento que tenga como finalidad simplificar los trámites que efectúan los ciudadanos, todo esto se realiza bajo estándares legales.

Asimismo, MINCETUR (2020) menciona que el procedimiento administrativo 1: acceso a la información pública obtenida por la entidad, que se encuentre bajo su control. Es un procedimiento por medio de cual toda persona natural o jurídica, puede solicitar información de carácter público, sin expresar la causa natural de su solicitud y la obtiene según la forma y medio solicitado, este ciudadano está en la obligación de asumir el costo de su reproducción física o de manera gratuita entregada por el medio virtual.

El acceso a la información de carácter público, de fácil acceso en medios digitales o escritos, puede ser solicitada por cualquier persona, no se le limita acceso por la cauda, si este trámite requiere in costos por la reproducción de la información debe ser cubierto por el interesado, dicho costo ya se encuentra estipulado en las bases.

Criterios que contiene dentro del TUPA:

Número y **denominación del procedimiento**, incluyen las bases legales.

**Requisitos**, número, denominación de requisitos y códigos de formulario; solicitud presentada vía formulario o documento similar que contenga la misma información, de corresponder se requerirá código y fecha de emisión del comprobante de pago.

**Pago por derecho de tramitación**, expresado en soles, especifica la modalidad de pago mediante el banco indicado o mediante plataformas en virtuales.

**Calificación** del procedimiento, puede ser automático o evaluación previa positiva o negativo.

**Plazo de resolución**, expresado en días hábiles, con un máximo de 10 días hábiles.

**Inicio del procedimiento**, indica el nombre de la oficina y la dirección.

**Autoridad competente para resolver**, indica el puesto del funcionario.

**Instancias de resolución de recurso**, indica la reconsideración o apelación, incluye la autoridad competente y los plazos máximos de presentación y de respuestas que son 15 días hábiles y 10 días hábiles respectivamente.

## **SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA**

Dentro de la Política Nacional desarrollada para los lineamientos de la **Modernización de la Gestión Pública**, se tiene al Decreto Supremo 004-2013-PCM, que incluye: gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional.

Nos centramos en uno de los pilares que es:

La simplificación administrativa, busca contribuir con mejorar la eficiencia, la calidad, los procedimientos y los servicios que los ciudadanos peruanos realizan ante la administración de las entidades públicas.

Así también, buscar la eliminación de los obstáculos y costos innecesario determinados aplicados a los ciudadanos, puesto que la pertinencia de estos en el proceso, contribuye al inadecuado funcionamiento de las actividades de la Administración pública (PCM, 2021).

Se entiende que el objetivo más relevante, que se busca alcanzar es eliminar obstáculos y costos innecesarios, esto es posible gracias a los mecanismos empleados que buscan la modernización, por ende, la simplificación de los trámites en entidades públicas.

Orellana (2019) indica que se entiende por simplificación a la transformación de una cosa en algo más sencillo o más fácil. Simplificación es el acto y efecto de simplificar. Es un proceso definido que está conformado por las actividades cotidianas desarrolladas entre los usuarios del servicio y los encargados de ejecutar la administración pública, todo esto está establecido bajo estándares oficiales, descritos para buscar la fácil relación y reducción de las cargas procesales que son responsabilidad de los administrados. Buscando optimizar el procedimiento general, estableciéndose costos razonables, reduciendo las trabas.

Lo mencionado nos esclarece la definición, la simplificación es transformar hacia un enfoque más sencillo, más fácil de entender y de seguir, buscando el cumplimiento a cabalidad, siguiendo lineamientos claros y descritos, con el fin de repeler las trabas negativas e innecesarias.

Para lograr lo expuesto, se tiene en el ámbito nacional al siguiente plan relevante: **Plan Nacional de Simplificación Administrativa 2013-2016 – Resolución Ministerial 048-2013**

El presente, contiene descrito a las acciones, indicadores, plazos, metas y a todas las instituciones de carácter público, que tiene como responsabilidad el ejecutar la implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Tiene dentro de su alcance a las entidades nacionales que forman parte de la Administración Pública.

La finalidad está encaminada a mejorar la calidad, la eficiencia, los procedimientos y servicios administrativos que realizan los ciudadanos ante la administración pública del Estado peruano (PCM, 2013).

El Estado vela por el desarrollo adecuado de su país, es por eso que continuamente se encuentra realizando reformas, unas más acertadas a la realidad y a las necesidades, pero todas enfocadas a un solo camino que es el de mejorar la calidad de vida de los peruanos; un claro ejemplo es la aplicación de la simplificación en la actividad pública, esta busca lidiar con el mal que acarrea generación tras generación y da la ilusión que es inherente a la actividad pública, enquistada en nuestro pensamiento, estamos refiriéndonos a la burocracia, de la mano con la corrupción; sumada a los alcances como motivaciones personales como desmotivación, falta de identidad, y por supuesto la falta de vocación de servicio.

El peruano (2018) La nueva simplificación administrativa, se basa en brindar fortaleza a los servicios públicos integrados y reducir la carga administrativa de las instituciones públicas, buscando el beneficio de los usuarios y también de las empresas, el Gobierno peruano aprobó nuevas medidas para simplificar los trámites administrativos en las entidades del Estado.

Año a año se busca la innovación en línea horizontal y vertical en todos los ámbitos y a todos los niveles; actualmente nos referimos a las instancias de mejoramiento, la nueva simplificación refuerza a los servicios y por supuesto enfocándonos desde el bienestar del otro lado, que vienen a ser los funcionarios públicos, se buscará reducir la carga administrativa acumulada día a día, generación tras generación, buscando un beneficio mutuo y equilibrado para el avance de la tramitación pública.

### **Decreto Legislativo 1246**

Su alcance y aplicación es en todas las entidades que se rijan bajo la Administración Pública comprendidas en el artículo I del Título Preliminar de la

Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, para este caso de estudio, nos referimos a los Gobiernos Regionales y sus gerencias.

Tiene por objeto optimizar, simplificar, eliminar procedimientos administrativos innecesarios, comprendidos en los procesos tradicionales, estos serán medidos mediante acciones netamente encaminadas a la fiscalización

En la séptima disposición complementaria finales, se menciona a los documentos prohibidos que no se deben solicitar a los usuarios (PCM, 2016).

### **Artículo 5.- Prohibición de la exigencia de documentación**

Las instituciones regidas bajo la el mando de la Administración Pública del estado peruano se encuentran impedidas de solicitar con carácter obligatorio a los ciudadanos, en el desarrollo o ejecución procedimiento o trámite administrativo, los mencionados documentos como requisitos, que serán descritos según el criterio requerido para la obtención de los trámites relacionados a la investigación:

- a) Copia simple del DNI.
- c) Certificado de defunción, y copias de partida de nacimiento emitidas en fecha actual.
- d) Firmas legalizadas por un notario, salvo que sea exigido por la ley.
- e) Copia de la ficha RUC.
- f) Certificados o constancias de habilitación profesional.
- g) Cualquier otro requisito que se encuentre en los registros de libre acceso.

No es aplicable en zonas del país donde no se cuente ampliamente acceso a internet.

## **Artículo 6.- Facilidades para efectuar el pago**

Se deberán celebrar convenios entre las instituciones públicas y las instituciones financieras, estos convenios deberán ser suscritos bajo la mirada supervisadora de la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP, brindando un acceso simple y rápido al pago de derechos administrativos, del procediendo administrativo, teniendo como ruta las plataformas digitales de bancos privados o públicos.

El Banco de la Nación también ya viene implementado el trámite de pago en línea, por internet, de las tasas que recauda bajo su tutela.

## **Artículo 7.- Documento Nacional de Identidad**

El contar con un documento que posea fecha de vencimiento expirada, no es impedimento alguno para realizar la tramitación.

Cabe recalcar que no impide la participación del ciudadano y el uso de sus derechos en actos administrativos, registrales, civiles, notariales, comerciales, policiales, judiciales donde deba ser presentado como requisito obligatorio para acreditar su identidad.

## **Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía La Libertad**

Forma parte de los órganos de línea, se encarga de promover las actividades relacionadas a su fin como entidad, que son: exportadora y turística dentro de nuestra Región.

Su finalidad innata es desarrollar plenamente un turismo sostenible enfocado al desarrollo social, ambiental y económico, en la región.

Es primordial, buscar que la actividad enfocada al turismo sirva para generar descentralización, promoviendo las inversiones nacionales y extranjeras y la inclusión social. Por consiguiente, se encamina el desarrollo de un turismo competitivo y sostenible. Está conformado por las direcciones de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía.

(GERCETUR, 2011).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación:**

La investigación es de tipo aplicada porque se busca a través de la teoría explicar o indagación de ciertos aspectos llamados variables que se presentan en diversos ambientes para su mejor entendimiento o comprensión (Concytec, 2018).

A la vez, busca innovaciones que resuelvan problemas y brinden soluciones (CRAI, 2021).

##### **Diseño de investigación:**

En una investigación cualitativa, donde el abordaje de un proceso de investigación es flexible, con desencadenamiento, el diseño se adapta a las condiciones propias del escenario (Saldago, 2007).

Interpretativo: Se recomienda para el estudio los fenómenos sociales, se evalúa la realidad, los participantes involucrados aportan datos, los valores de esos datos terminan en la mejora de los propios sujetos (García, 2013).

Fenomenológico: fue enfocado en las experiencias individuales subjetivas de los participantes. La fenomenología se fundamenta en las siguientes premisas: Se describe los fenómenos desde el punto de vista de cada participante y también desde la perspectiva construida colectivamente.

El investigador confía en la información recopilada para obtener datos de la experiencia de los participantes (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

**Enfoque:**

Por el enfoque de la metodología es cualitativa, esta analiza los rasgos difíciles de medir en situaciones específicas, generalmente se realiza en grupos pequeños, utiliza técnicas específicas en la recolección, manejo y análisis de datos buscando explicaciones de actos dentro de un contexto específico (Ocegueda,2004).

**3.2 Categorías, subcategorías y matriz de categorización apriorística****Categorías:**

Texto único de procedimientos administrativos

Simplificación administrativa

Gestión por procesos en la administración pública

**Sub Categorías:**

Pagos

Plazos

Procedimiento

Costos

Requisitos

Calidad de servicio

**Matriz de Categorización de Apriorística (anexo 3)**

**3.3 Escenario de Estudio**

Dentro del País Perú, se ubica la Región de La libertad, esta posee su gobierno Regional, en el cual forma parte la Gerencia de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía La Libertad, la cual es sub dividida en tres direcciones: Turismo, Comercio Exterior y Artesanía. En esta Gerencia encontramos a los servidores Públicos de género indistinto, con 6 meses de antigüedad en su mayoría, profesionales en su área, con relación laboral directa con el Sector Público.

### **3.4 Participantes**

Los participantes en este estudio son los servidores públicos de la Gerencia de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía La Libertad, que son la Gerente del área, 2 sub Gerentes de las direcciones de Comercio Exterior y Artesanía, y 2 especialistas de la dirección de Turismo.

Las fuentes de donde se obtendrá información son las guías de entrevistas, conjuntamente de las normativas vigentes relacionadas al estudio,

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica:**

La técnica que se empleó es la entrevista, esta se da en un grupo de frecuentes encuentros frente a frente entre la persona que entrevista y sus informantes, orientados hacia el entendimiento de los puntos de vista que los informantes tienen con relación a sus existencias, situaciones o vivencias (Taylor y Bogan 1986).

Es de gran utilidad para recabar datos en las investigaciones cualitativas, se refiere a una conversación con un fin específico.

#### **Instrumento:**

El instrumento utilizado fue la guía de la entrevista, es una lista de áreas generales que tienen que cubrirse con todos los informantes, el indagador determina de qué modo enunciar las interrogantes y cómo plantearlas. La guía de entrevista sirve solo para recordar que se tienen que realizar interrogantes acerca de determinados tópicos (Taylor y Bogan, 1986).

Se considera a un documento que esta comprendido por preguntas sugeridas que serán planteadas a un especialista del tema a investigar.

### **3.6 Procedimiento**

El procedimiento de análisis para el análisis de la información cualitativa se estructura en distintas etapas, siguiendo para ello un proceso de aproximación sucesiva (Álvarez-Gayou, 2003).

- Obtención de información: mediante la revisión de normativas peruanas relacionadas a las categorías y teorías relacionadas, se recolectó información mediante las entrevistas dirigidas a los responsables de la GERCETUR La Libertad.
- Captura, transcripción y orden de la información: se realizó mediante la guía de entrevista, se empleó esta para luego ser vaciada a un documento Word, para posteriormente ser ordenada de acuerdo a las categorías y subcategorías de estudio.
- Codificación de la información: la información fue transcrita mediante cuadros de sistematización de la información según los requerimientos de las categorías de estudio.
- Integración de la información: la información obtenida es integrada entre sí, luego de obtener los resultados, para llegar a la discusión, juntamente con los fundamentos teóricos que sustentan el estudio con el marco teórico.

### **3.7 Rigor científico**

Es equivalente a la validez y confiabilidad de la investigación cuantitativa (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

La credibilidad fue obtenida gracias a que la investigadora a través de observación y la entrevista con los participantes recolectó información verídica.

La auditabilidad o confirmabilidad fue obtenida ya que esta investigación fue basada en investigaciones previas, es decir antecedentes relacionados.

La transferibilidad o aplicabilidad fue obtenida ya que la presente investigación servirá como antecedente para investigaciones futuras, es decir, tiene la posibilidad de extender los resultados obtenidos a otros escenarios.

### **3.8 Método de análisis de datos**

#### **Deductivo- Inductivo:**

De lo general para llegar a obtener conclusiones particulares. Se identificó el ámbito temático, las categorías basándonos en las subcategorías para recaudar información.

#### **Analítico -Sintético:**

Estudia los hechos, sirvió para entender el desarrollo de la investigación, se identificaron subcategorías para luego agruparlas en las categorías y llegar a una conclusión.

### **3.9 Aspectos éticos**

Se tomó en cuenta las consideraciones éticas pertinentes:

- Confidencialidad: la información recaudada no será revelada ni divulgada para cualquier otro fin, que no sea estrictamente académico; de esta manera se estaría protegiendo la identidad de los participantes.
- Consentimiento informado: se solicitó autorización mediante el ingreso de un documento al Gobierno Regional La Libertad, donde se pidió acceso para recaudar información relacionada a la investigación.
- Libre participación: los participantes no fueron obligados a colaborar con el desarrollo de tesis, por el contrario, brindaron las facilidades correspondientes.
- Anonimidad: Se protegieron los datos de los participantes en el desarrollo de toda la investigación.

#### IV. RESULTADOS

Los resultados son producto de la información recopilada mediante las entrevistas, utilizando las guías de entrevistas; esta información fue agrupada mediante las categorías relacionadas al estudio.

##### Datos generales:

Tabla 1  
*Datos Generales Entrevistado 1*

<b>Entrevistado 1</b>	
<b>Nombre:</b>	Lic. María Alejandra Bustamante Merino
<b>Cargo:</b>	Gerente Regional de Comercio, Turismo y Artesanía (e) / Sub Gerente de Turismo
<b>Tiempo de servicio:</b>	de 02 años
<b>Fecha:</b>	03 de julio de 2021
<b>Hora:</b>	11:00 a.m.

Tabla 2  
*Datos Generales Entrevistado 2*

<b>Entrevistado 2</b>	
<b>Nombre:</b>	Lic. Carlos Fernando Azabache Díaz
<b>Cargo:</b>	Sub Gerente de Comercio Exterior
<b>Tiempo de servicio:</b>	de 02 años
<b>Fecha:</b>	03 de julio de 2021
<b>Hora:</b>	08:38 p.m.

Tabla 3  
*Datos Generales Entrevistado 3*

<b>Entrevistado 3</b>	
<b>Nombre:</b>	Lic. Wilfredo Alejandro Bengoa Jara
<b>Cargo:</b>	Inspector
<b>Tiempo de servicio:</b>	de 14 años
<b>Fecha:</b>	05 de julio de 2021
<b>Hora:</b>	08:00 p.m.

Tabla 4  
*Datos Generales Entrevistado 4*

<b>Entrevistado 4</b>	
<b>Nombre:</b>	Lic. Esther Natali Morales Rojas
<b>Cargo:</b>	Especialista en Turismo
<b>Tiempo de servicio:</b>	de 5 años
<b>Fecha:</b>	05 de julio de 2021
<b>Hora:</b>	08:43 p.m.

Tabla 5  
*Datos Generales Entrevistado 5*

<b>Entrevistado 5</b>	
<b>Nombre:</b>	Lic. Zoila Yuleysi Paredes Ruiz
<b>Cargo:</b>	Sub Gerente de Artesanía
<b>Tiempo de servicio:</b>	de 1 año
<b>Fecha:</b>	05 de julio de 2021
<b>Hora:</b>	09:30 p.m.

**Respuestas:**

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Categorías</b>	<b>Sub Categorías</b>
<b>OE1 Evaluar los componentes del texto único de procedimientos administrativos.</b>	<b>Texto único de procedimientos administrativos.</b>	<b>Pagos Plazos Procedimiento.</b>

1.- El pago por el derecho de tramitación ¿Es el adecuado con relación a la unidad impositiva tributaria y se especifica la modalidad?

Tabla 6  
*Pago por derecho de tramitación*

<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>
Lic. María Alejandra Bustamante Merino	Todo trámite debe tener un costo, no debería ser gratuito, porque demanda tiempo del servidor público, impresiones y demás. Si son gratuitos se debe a una mala interpretación de las leyes. Esto dificulta la contratación de personal y agilizar el tiempo. El pago por derecho está en el TUPA 2019, los precios son justos, montos exactos y son especificados.
Lic. Carlos Fernando Azabache Díaz	La Sub Gerencia de Comercio Exterior no tiene trámites con pago de derechos. No es una agencia de recaudación, no tiene ingresos, la agencia se solventa con gastos de la operatividad de la Gerencia. Estoy de acuerdo con que los tramites deben tener un costo.
Lic. Wilfredo Alejandro Bengoa Jara	Se actualizó después de una década, los pagos son pocos y se hacen a través de una tabla costos. Los costos son correctos, todos los procedimientos no son pagados. Sí, se especifica la modalidad de pago en el documento que respalda y está estandarizado a nivel nacional.
Lic. Esther Natali Morales Rojas	En comparación con otras Regiones es costo es alto en tema de categorías, se ha incrementado en relación al anterior TUPA.
Lic. Zoila Yuleysi Paredes Ruiz	En la Sub Gerencia de Artesanía los trámites son gratuitos y están bien porque el sector cuenta con bajos ingresos económicos, la modalidad se especifica de manera verbal ya que se le indica al usuario antes de iniciar el trámite.

2.- Con relación a plazos de respuesta ¿Existe optimización en tiempo de espera?

En referencia a los días hábiles ¿Son beneficiosos o perjudiciales para el usuario?

Tabla 7  
*Plazos de respuesta*

Participante	Respuesta
Lic. María Alejandra Bustamante Merino	Se pasan del tiempo por falta de personal, en la evaluación de un restaurante se programa una inspección y luego se hace un informe, todo alineado al Mincetur. Sí es beneficioso para el usuario.
Lic. Carlos Fernando Azabache Díaz	Solo hay una persona encargada de la fiscalización, no se da a basto, con la coyuntura es complicado desplazarse, la Gerencia suma esfuerzos con la policía de Turismo para las visitas fiscalizadoras, se necesitan mas herramientas como una camioneta. Los tiempos se han venido cumpliendo, en algunos tramites como la entrega de carnet de guía si demora porque se debe agrupar un número para poder imprimir el bloque, no hay quejas de los usuarios.
Lic. Wilfredo Alejandro Bengoa Jara	Los plazos de resolución de la solicitud tienen un tenor de precedente o improcedente. En función a la ley, son 5 días hábiles para la aprobación automática, para el certificado son 30 días hábiles como máximo por el levantamiento de observación. Es beneficioso para el usuario porque se le atiende en el menor tiempo posible.
Lic. Esther Natali Morales Rojas	En los tramites automáticos son 5 días hábiles, depende de la carga laboral, se responde en 1 semana o más, el personal en el área de Turismo son pocos, esto se dificulta más cuando las inspecciones son fuera de Trujillo, ahí se cumple el plazo de 30 días hábiles por el proceso del trámite y logística.
Lic. Zoila Yuleysi Paredes Ruiz	Con respecto al tiempo 1 mes aproximadamente, estoy en desacuerdo, nosotros enviamos la información al Ministerio y ellos cuentan solo con un especialista por cada Región, es por eso que se debería tener mayor despliegue del personal.

3.- ¿Cuál es su opinión respecto al procedimiento? ¿Cómo podría mejorarse?

Tabla 8  
*Procedimiento*

Participante	Respuesta
Lic. María Alejandra Bustamante Merino	Hace falta un documento de gestión del proceso sancionador, y más personal para reducir y optimizar el tiempo de respuesta a las solicitudes, también implementar el pago digital y una plataforma virtual con herramientas de gestión digitales para optimizar costo y tiempo para beneficio de los administrados.
Lic. Carlos Fernando Azabache Díaz	En la Sub Gerencia de Comercio Exterior no se cuenta con procedimientos. Debería haber más presupuesto para realizar actividades de exportación.
Lic. Wilfredo Alejandro Bengoa Jara	En los procedimientos hay bastante formalidad, soy muy cuidadoso, detallado para que el administrado no reclame. Se deberían mejorar los tiempos, se debe tener un visto bueno de la Gerencia, de la Sub Gerencia y luego de del Especialista, debería pasar de frente a las Sub Gerencias.
Lic. Esther Natali Morales Rojas	El proceso del trámite podría ser directamente, se sugiere enviarlo primero a la Sub Gerencia y luego a la gerencia, el proceso es largo y se dilata el trámite.
Lic. Zoila Yuleysi Paredes Ruiz	Nuestro trámite no es muy complicado, está dentro de lo correcto, esto facilita y no es tedioso, se llenan sus datos, se adjunta la foto el trámite es coherente, fácil y práctico.

Objetivos Específicos	Categorías	Sub Categorías
OE2 Identificar requisitos involucrados de la simplificación administrativa.	Simplificación administrativa	Costos Requisitos

4.- ¿Existe un acceso simple y rápido al pago de derechos administrativos, teniendo como ruta las plataformas digitales de bancos privados o públicos?

Tabla 9  
*Acceso al pago por derechos administrativos*

Participante	Respuesta
Lic. María Alejandra Bustamante Merino	En todo el Gobierno Regional, el pago del trámite se realiza de manera presencial en caja de la sede central en Santa Inés y sólo en efectivo; se cuenta con un trámite digital por mesa de partes virtual.
Lic. Carlos Fernando Azabache Díaz	No se cuenta con herramientas digitales, nos gustaría contar con una cuenta en el Banco y código para más rapidez. Por la pandemia se ha paralizado el desarrollo.
Lic. Wilfredo Alejandro Bengoa Jara	Se usaba la cuenta del banco de la Nación, pero ahora el pago es personal, se apersonan a caja en el área de tesorería, por manejo del Gobierno Regional
Lic. Esther Natali Morales Rojas	Se hace en efectivo en caja del Gobierno Regional, no a nivel de Gerencia, actualmente no se cuenta con medios virtuales.
Lic. Zoila Yuleysi Paredes Ruiz	El trámite en la Sub Gerencia de Artesanía es gratuito.

5.- ¿Se cumple con la prohibición de la exigencia de documentación innecesaria como requisitos que se encuentren en los registros de libre acceso y vigencias de documento nacional de identidad? ¿Por qué medio se difunden la información de los requisitos simplificados?

Tabla 10  
*Documentación innecesaria*

Participante	Respuesta
Lic. María Alejandra Bustamante Merino	De acuerdo a ley y por pandemia se permite tener el DNI vencido como normativa, nos adaptamos a la ley por ser una institución pública. La ficha RUC si se solicita, pero se les enseña cómo obtenerla. Todo esto se difunde por la red social Facebook, por contacto es requerido y se les brinda por correo o teléfono.
Lic. Carlos Fernando Azabache Díaz	En la Sub Gerencia no se realizan tramites, pero en las otras subgerencias si se cumple porque hoy en día todo es digitalizado, como las firmas digitales. Por la normativa del decreto de urgencia se aceptan DNI vencidos. Se difunden a través del Facebook, dejan su correo o teléfono y se les contacta.
Lic. Wilfredo Alejandro Bengoa Jara	En el procedimiento de la simplificación administrativa ya no se puede pedir la ficha RUC, ni licencia de funcionamiento, solo se consigna el número, pero en mi opinión se debería de pedir.
Lic. Esther Natali Morales Rojas	Tengo el conocimiento de simplificación, por criterio del especialista se solicitan los documentos, a veces no se cumple ya que, si se pide copia de DNI, ficha Ruc, constancias, son parte de los requisitos. Se difunden por medio del Gobierno Regional, los dirigen a la Gerencia.
Lic. Zoila Yuleysi Paredes Ruiz	No se piden más de la cuenta o innecesarios, solo se piden los datos básicos para no generar desconfianza, como correo electrónico, DNI, RUC, la línea artesanal, promedio de ventas al año. No se aceptan DNI vencidos ni con información desactualizada.

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Categorías</b>	<b>Sub Categorías</b>
<b>OE3 Determinar la relevancia de la herramienta texto único de procedimientos administrativos para mejorar la gestión por procesos en la administración pública</b>	<b>Gestión por procesos en la administración pública</b>	<b>Calidad de servicio</b>

6.- ¿Cómo controlan la calidad del servicio que suministra la entidad pública a los ciudadanos? ¿Supera las expectativas de los usuarios?

Tabla 11  
*Calidad de servicio*

<b>Participante</b>	<b>Respuesta</b>
Lic. María Alejandra Bustamante Merino	El Gobierno Regional tiene un proyecto de mejora, se inició con el trámite documentario virtual, no es fácil cambiar de la noche a la mañana por ser una institución pública. No ha sido mejorada la calidad de servicio.
Lic. Carlos Fernando Azabache Díaz	No hay una herramienta que mida la satisfacción del cliente, sería bueno implementarla. Se hace lo posible dentro de las limitaciones, no es excusa para dar un buen servicio, cumplir con el tiempo, se ha mejorado mucho.
Lic. Wilfredo Alejandro Bengoa Jara	Cuando la atención era presencial se contaba con un buzón de sugerencias, o mediante la comunicación directa. Tiene mucho que ver el contacto humano y la forma de atención como la comunicación, existe en el servidor público falta de empatía, de servicio de calidad.
Lic. Esther Natali Morales Rojas	No manejan calidad en los sistemas de información, antes de la pandemia llenaban un registro de visita con el llenado de formularios, ahora no hay cómo evaluar la calidad. Puede ser que hayamos superado las expectativas ya que al usuario se le apoya con el llenado de formularios, con orientación y copias necesarias para la tramitación.
Lic. Zoila Yuleysi Paredes Ruiz	No tienen control de calidad, la atención es personalizada, todo dentro de lo aceptable. No creo que superemos las expectativas por el tema de tiempo, al usuario les parece mucho, pero se les explica y entienden.

## **Sistematización de la información:**

### **Objetivo 1**

#### **Pregunta 1:**

El pago por derecho está en el TUPA 2019, los precios son justos, montos exactos y son especificados.

Se actualizó después de 1 década, los pagos son pocos y se hacen a través de una tabla costos.

Las Sub Gerencias de Comercio Exterior y Artesanía no tienen trámites con derecho de pago.

#### **Pregunta 2:**

Los plazos de resolución de la solicitud tienen un tenor de procedente o improcedente. En función a la ley 5 días hábiles aprobación automática, el certificado 30 días hábiles como máximo por el levantamiento de observación.

En algunas oportunidades se exceden del tiempo por falta de personal o por demoras en el Ministerio.

#### **Pregunta 3:**

El proceso del trámite podría ser directamente para mejorar tiempos, se sugiere enviarlo primero a la Sub Gerencia y luego a la gerencia, para evitar dilata el trámite.

- Los componentes del TUPA de la GERCETUR La Libertad son: pagos por derecho de tramitación, estos son justos, los montos son exactos, son específicos, están actualizados y se hacen a través de una tabla de costos; los plazos de respuesta de resolución de las solicitudes de los trámites están de acuerdo a ley varían entre 5 días a 30 días, se hace todo lo posible por cumplir los plazos; el procedimiento de los trámites podría mejorarse con respecto al tiempo de tramitación ya que para que llegue al especialista, primero da el visto bueno Gerencia y luego la Sub Gerencia, se sugiere que los expedientes se deriven a la Sub Gerencia.

## **Objetivo 2:**

### **Pregunta 4:**

En todo el Gobierno Regional, el pago del trámite es presencial en caja de la sede central en Santa Inés y sólo en efectivo; se cuenta con un trámite digital por mesa de partes virtual.

### **Pregunta 5:**

Se tiene conocimiento de la simplificación administrativa, se respeta los decretos de urgencia por pandemia por ser una institución pública, muchas veces por criterio del especialista se solicitan los documentos, a veces no se cumple porque el trámite exige requisitos, los cuales se les orienta al usuario como obtenerlos.

- Los requisitos identificados en la simplificación administrativa son: los costos, estos no tienen un simple y rápido acceso, tampoco se cuenta con rutas de plataformas digitales de bancos, lo correspondiente a pagos lo supervisa directamente la sede Central del Gobierno Regional, se hace el pago en caja y en efectivo, por el momento ya se implementó el trámite digital de mesa de partes; sobre la exigencia de documentación innecesaria, se tiene conocimiento y se respeta los lineamientos decretados en los decretos de urgencia por pandemia, pero en algunas ocasiones se solicitan a criterio del especialista ya que los tramites los requieren, de ser el caso se asesora y se facilitan la obtención de los requisitos como ficha Ruc, etc.

### **Objetivo 3**

#### **Pregunta 6:**

El Gobierno Regional tiene un proyecto de mejora, se inició con la mesa de partes virtual, actualmente no se cuenta con una herramienta que mida la calidad, en la oficina se implementó un buzón de sugerencias.

Las expectativas no se superan por el tiempo que demoran los tramites, se les explica a los usuarios y estos entienden.

- La relevancia del TUPA para mejorar la gestión por procesos de la administración pública es su contribución de manera efectiva, ya que se debe priorizar la calidad de servicio, en la actualidad es muy incipiente, se cumple dentro de lo posible, dentro de las limitaciones, pero dentro de la Gerencia se cuenta con un buzón de sugerencias y escucha activa a posibles mejoras por parte del usuario, no se puede hablar de superar expectativas porque por el momento se tiene un punto débil en el tiempo de duración de los trámites, en el cual se viene trabajando en conjunto para superar esta debilidad.

## V. DISCUSIÓN

Las limitaciones en función a los hallazgos que se presentaron fueron: en primer lugar, solicitar de manera formal y oficial la solicitud de permiso para recaudar información al Gobierno Regional La Libertad; contactarme con el personal responsable de la Gerencia, no siendo de fácil acceso sus números personales, ya que por la pandemia no se puede acudir a las oficinas en búsqueda de los representantes; encontrar un tiempo y hora adecuado que no interfiera con las actividades de los participantes para poder realizar la entrevista virtual.

Los puntos inciertos en lo que corresponde al TUPA, es que solo las Sub Gerencias de Turismo y Artesanía cuentan con trámites incluidos en este, y la Sub Gerencia de Comercio Exterior no tiene ningún trámite, pero pudo opinar de acuerdo a su experiencia laboral.

Con respecto a la simplificación administrativa, todos cuentan con el conocimiento técnico y legal, pero muchas veces se solicitan a criterio del especialista requisitos que

Los componentes del TUPA de la GERCETUR La Libertad son: pagos por derecho de tramitación, estos son justos, los montos son exactos, son específicos; los plazos de respuesta de los trámites, de resolución de las solicitudes están de acuerdo a ley varían entre 5 días a 30 días. Vera (2012) lo define como un documento de gestión pública que agrupa a los procedimientos administrativos y sus servicios, estos son regulados y brindados por una institución pública, está puesto a la disposición de los ciudadanos, con el fin que puedan hacer gestiones con los principios de igualdad de condiciones e información. De igual manera MINCETUR (2018) nos dice que es este documento de gestión busca que brinde las facilidades para unificar, reducir y simplificar los procedimientos, es decir, los tramites y buscando brindar un servicio adecuado al ciudadano

Los requisitos identificados en la simplificación administrativa son: los costos, estos no tienen un rápido acceso para el pago de los mismos, tampoco se cuenta con rutas de

plataformas digitales de bancos; sobre la exigencia de documentación innecesaria, se tiene conocimiento y se respeta los lineamientos decretados en los decretos de urgencia por pandemia, pero en algunas ocasiones se solicitan a criterio del especialista. Como concluyó Esparza (2015), la efectiva reducción de las cargas administrativas y el contar con procedimientos simplificados y rediseñados en condiciones óptimas son necesarias para la implantación de la administración electrónica en la administración pública. Del mismo modo, MInchola (2019) nos indica que la simplificación administrativa es un mecanismo alternativo que está regulado por el estado peruano para mejorar procesos y reducir costos, tiempos y trámites administrativos.

La relevancia del TUPA para mejorar la gestión por procesos de la administración pública su contribución de manera efectiva que, ya que se debe priorizar la calidad de servicio. Como concluyó Sosa (2015) la mayoría de las reformas de gestión con base en el desempeño, implementadas en los diferentes países del mundo, han sido encaminadas con el propósito de superar la fragmentación gubernamental e impulsar la eficiencia y eficacia, de los programas y de las políticas del gobierno frente a la limitación en aumento de los recursos fiscales requeridos para atender las necesidades sociales demandadas. Del mismo modo, Sotomayor (2018) nos indica que existe una relación alta y significativa entre el TUPA y la gestión administrativa de un Gobierno local o regional.

Analizando los resultados obtenidos, la implicancia que se obtiene de la investigación se refiere a que las categorías y sub categorías son relevantes para mejorar la gestión por procesos de la administración pública mediante contribución de manera efectiva, priorizando la calidad de servicio

## VI. CONCLUSIONES

1. Se evaluaron los componentes del TUPA de la GERCETUR La Libertad son: pagos por derecho de tramitación, estos son justos, los montos son exactos, son específicos, están actualizados, están especificados en una tabla de costos; los plazos de respuesta de los trámites, de resolución de las solicitudes están de acuerdo a ley varían entre 5 días a 30 días, se hace todo lo posible por cumplir los plazos; el procedimiento de los trámites podría mejorarse con respecto al tiempo de tramitación ya que para que llegue al especialista, primero da el visto bueno Gerencia y luego la Sub Gerencia, se sugiere que los expedientes se deriven a la Sub Gerencia.
2. Se identificaron los requisitos involucración en la simplificación administrativa son: los costos, estos no tienen un rápido acceso para el pago de los mismos, tampoco se cuenta con rutas de plataformas digitales de bancos, lo correspondiente a pagos lo supervisa directamente la sede Central del Gobierno Regional, se hace el pago en caja y en efectivo, por el momento ya se implementó el trámite digital de mesa de partes; sobre la exigencia de documentación innecesaria, se tiene conocimiento y se respeta los lineamientos decretados en los decretos de urgencia por pandemia, pero en algunas ocasiones se solicitan a criterio del especialista ya que los tramites los requieren, de ser el caso se asesora y se facilitan la obtención de los requisitos.
3. Se determinó la relevancia del TUPA para mejorar la gestión por procesos de la administración pública es su contribución de manera efectiva, ya que se debe priorizar la calidad de servicio, en la actualidad es muy incipiente, se cumple dentro de lo posible, dentro de las limitaciones, pero dentro de la Gerencia se cuenta con un buzón de sugerencias y escucha activa a posibles mejoras por parte del usuario, no se puede hablar de superar expectativas porque por el momento se tiene un punto débil en el tiempo de duración de los trámites, en el cual se viene trabajando en conjunto para superar esta debilidad.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A la Gerencia Regional del Gobierno Regional, es relevante que tenga en cuenta la revisión de procesos, realizando un flujograma y diagramas para detectar posibles reprocesos en la derivación de la solicitud inicial hacia a la Gerencia estudiada.
2. Al Jefe de personal, es importante que brinde un voto de confianza al Sub Gerente de Turismo para que de esta manera las solicitudes lleguen de manera más oportuna al especialista, de esta manera se optimizarán los tiempos de respuesta.
3. A la Gerencia de Tecnología, es imprescindible que plantee una ruta de pagos digitales de fácil acceso para la recaudación de los derechos de pagos, contribuyendo con la simplificación administrativa.
4. Al Gerente de la GERCETUR La Libertad, es relevante que adapte los requisitos para los trámites correspondientes basándose en la simplificación administrativa para el bienestar del administrados, y a la vez tener cautela según criterio de la buena fe del especialista hacia el administrado, ya que muchas veces se basan en este principio para omitir información relevante, la cual tare consigo un reproceso en las actividades.
5. A los futuros investigadores, continuar en la misma línea de investigación, para mejorar la gestión por procesos de la administración pública, priorizando la calidad de servicio.

## REFERENCIAS

- Álvarez, J. (2003). *Como hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología*. Paidós, Ecuador.
- Alvarez-Gayou, J. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y Metodología*. México: Paidós.
- Bastidas, D. y Pisconte, J. (mayo de 2009). *Gestión Pública*. Recuperado de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/\\$FILE/Gesti%C3%B3n\\_P%C3%BAblica.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8453BD9D9F57489405257C0C0014A7FC/$FILE/Gesti%C3%B3n_P%C3%BAblica.pdf)
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Prentice Hall.
- Berrios, E. y Panduro, J. (2015). *La metodología de simplificación administrativa para la optimización de los procedimientos administrativos en el Gobierno Regional de Huánuco 2014-2015* (tesis de pregrado). Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco, Perú.
- Briones, G. (2002). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales*. Bogotá, Colombia: ARFO Editores e Impresores Ltda.
- Castillo, E. y Vásquez, M. (2003). El rigor metodológico en la investigación cualitativa. *Revista Colombia Médica*, 34 (3), 164-167.

Castro, F. (2003). *El proyecto de investigación y su esquema de elaboración*. Caracas, Venezuela: Editorial Uyapar.

Centro de especialización en gestión pública (31 de enero de 2021). *¿Cuáles son los documentos de gestión de una entidad pública?* Recuperado de <https://cegepperu.edu.pe/2021/01/31/cuales-son-los-documentos-de-gestion-de-una-entidad-publica/>

CONCYTEC (2018). *Reglamento de clasificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema Nacional de Ciencia, tecnología e innovación tecnológica- Reglamento RENACYT*. Recuperado de [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)

Congreso de la república (20 de diciembre de 2016). *Decreto Legislativo que modifica la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley 29060, Ley del Silencio Administrativo* DECRETO LEGISLATIVO 1272. Recuperado de <http://spijlibre.minjus.gob.pe/content/noticia/pdf/DECRETOLEGISLATIVON1272.pdf>

CRAI (2021). *Diferencia entre la Investigación Básica y la Aplicada*. Recuperado de <http://www2.duoc.cl/biblioteca/crai/diferencia-entre-la-investigacion-basica-y-la-aplicada>

Creswell, J. (2005). *Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Upper Saddle River: Pearson Education.

Downie, M. y Heath, R. (1973). *Métodos estadísticos aplicados*. México, D.F.: Harper & Row Latinoamericana.

El peruano (20 de setiembre de 2018). Nueva simplificación administrativa. [Mensaje en un blog]. Recuperado de <https://elperuano.pe/noticia/71486-nueva-simplificacion-administrativa>

Esparta, C. (2013). *La administración administrativa como paso previo a la implantación de la administración electrónica: cuantificación de la reducción de cargas burocráticas para la ciudadanía en la comunidad autónoma de la Región de Murcia* (tesis de maestría). Universidad de Murcia, España.

García, R. (2013). *Paradigmas interpretativo y sociocrítico*. Recuperado de <https://es.slideshare.net/rociogarciarr/paradigmas-interpretativo-y-sociocrítico>

Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (2021). *TUPA 2010*. Recuperado de [http://www.regionlalibertad.gob.pe/exportaturis/index.php?option=com\\_docman&Itemid=66](http://www.regionlalibertad.gob.pe/exportaturis/index.php?option=com_docman&Itemid=66)

Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía (2021). *ROF 2011*. Recuperado de

[http://www.regionlalibertad.gob.pe/exportaturis/index.php?option=com\\_docman&Itemid=66](http://www.regionlalibertad.gob.pe/exportaturis/index.php?option=com_docman&Itemid=66)

Gerencia Regional de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía La Libertad (16 de febrero de 2011). *Quienes somos*. Recuperado de [http://www.regionlalibertad.gob.pe/exportaturis/index.php?option=com\\_content&view=article&id=44&Itemid=29](http://www.regionlalibertad.gob.pe/exportaturis/index.php?option=com_content&view=article&id=44&Itemid=29)

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collao, C., y Baptista- Lucio, P. (2014). *Selección de la Muestra, Metodología de la Investigación* (pp.170-191). México: McGraw-Hill.

INCMNSZ. (2017). *Aspectos éticos en la atención médica*. Recuperado de [http://incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/etica\\_atencionmedica.html](http://incmnsz.mx/opencms/contenido/investigacion/comiteEtica/etica_atencionmedica.html)

Minchola, E. (2019). *La simplificación administrativa y el agotamiento de la vía administrativa en las remuneraciones laborales del funcionario público y servidor público* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (15 de mayo de 2018). *Texto único de procedimientos administrativos (TUPA) del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*. Recuperado de <https://www.gob.pe/institucion/mincetur/informes-publicaciones/29-texto-unico-de-procedimientos-administrativos-tupa-del-ministerio-de-comercio-exterior-y-turismo>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2020). *Texto único de procedimientos administrativos del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo*. Recuperado de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/322428/TUPA%20CO MPLETO%202020%20MINCETUR.pdf>

Ministerio de Economía y finanzas (2021). *Texto único de procedimientos Administrativos - TUPA*. Recuperado de [https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&language=es-ES&Itemid=101583&view=article&catid=250&id=2347&lang=es-ES](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101583&view=article&catid=250&id=2347&lang=es-ES)

Ministerio de transporte y Comunicaciones (2021). *Simplificación administrativa*. Recuperado de [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/410999/Guia\\_simplificacion\\_administrativa.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/410999/Guia_simplificacion_administrativa.pdf)

Orellana, L. (2019). *Implicancias De la simplificación administrativa en el procedimiento de reconocimiento de grados y títulos otorgados en el extranjero* (tesis de segunda especialidad). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Presidencia del Consejo de Ministros (09 de enero de 2013). *Decreto supremo 004-2013-PCM*. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/DS-004-2013-PCM-Aprueba-la-PNMGP.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros (09 de octubre de 2016). *Decreto legislativo 1246*. Recuperado de

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-aprueba-diversas-medidas-de-simplifi-decreto-legislativo-n-1246-1451932-2/>

Presidencia del Consejo de Ministros (2021). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*. Recuperado de <https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/instrument/files/5.%20PNMGP.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros (2021). *Simplificación administrativa*. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/simplificacion-administrativa/>

Presidencia del Consejo de Ministros (22 de febrero de 2013). *Plan Nacional de simplificación Administrativa 2013-2016*. Recuperado de [https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Plan\\_Nacional\\_de\\_Simplificacion\\_Administrativa\\_2013\\_2016.pdf](https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/12/Plan_Nacional_de_Simplificacion_Administrativa_2013_2016.pdf)

Presidencia del Consejo de Ministros (enero de 2011). *Metodología de Simplificación administrativa*. Recuperado de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/02/Anexo-DS-007-2011-PCM.pdf>

Salgado, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. *Revista Scielo Perú*, 13(13). doi: 1729-4827

- Sosa, J. (2015). *Democracia, descentralización y cambio en las administraciones públicas de México (1982-2010)* (tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España.
- Sotomayor, C. (2018). *El texto único de procedimientos administrativos y su repercusión en la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Quellouno 2018* (tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Taylor, J. y Bodgan, H. (1986). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación*. Buenos Aires: Paidós.
- Valeriano, L. (31 de diciembre de 2012). La modernización de la gestión pública en el Perú. *Revista de investigación UNMSM*, 15(30), 59-64.  
<https://doi.org/10.15381/gtm.v15i30.8802>
- Vera, M. (2012). *Documentos de Gestión. Herramientas para su elaboración de la Administración pública*. Lima, Perú: Instituto pacifico S.A.C.

## ANEXOS

### Anexo 1 Matriz de categorización apriorística

<b>Ámbito temático</b>	<b>Problema</b>	<b>Pregunta General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Categorías</b>	<b>Sub Categorías</b>
Gestión Pública	Texto único de procedimientos administrativos y simplificación administrativa en la Gerencia de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía La Libertad, 2021.	¿De qué manera el texto único de procedimientos administrativos contribuye con la simplificación administrativa en la Gerencia de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía La Libertad?	Determinar de qué manera el texto único de procedimientos administrativos contribuye con la simplificación administrativa en la Gerencia de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía La Libertad.	OE1 Evaluar los componentes del texto único de procedimientos administrativos.	Texto único de procedimientos administrativos	Pagos Plazos Procedimiento
				OE2 Identificar requisitos involucrados de la simplificación administrativa.	Simplificación administrativa	Costos Requisitos
				OE3 Determinar la relevancia de la herramienta texto único de procedimientos administrativos para mejorar la gestión por procesos en la administración pública.	Gestión por procesos en la administración pública	Calidad de servicio

Anexo 2 Matriz de consistencia

<b>Título</b>	<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Categorías</b>	<b>Marco teórico</b>	<b>Instrumentos</b>	<b>Línea de investigación</b>
Texto único de procedimientos administrativos y simplificación administrativa en la Gerencia de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía La Libertad, 2021.	¿De qué manera el texto único de procedimientos administrativos contribuye con la simplificación administrativa en la Gerencia de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía La Libertad?	Objetivo General: Determinar de qué manera el texto único de procedimientos administrativos contribuye con la simplificación administrativa en la Gerencia de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía La Libertad.	Texto único de procedimientos administrativos  Simplificación administrativa  Gestión por procesos en la administración pública	Definición de TUPA -MEF  Simplificación Administrativa  Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública  Antecedentes	Cuestionario de encuesta	Gestión de Políticas Públicas

### Anexo 3 Instrumento de recolección de datos

Texto único de procedimientos administrativos y simplificación administrativa en la Gerencia de Comercio Exterior, Turismo y Artesanía La Libertad, 2021

Nombre: ..... Tipo de contratación .....

Cargo: ..... Tiempo de servicio ..... años

Gerencia: ..... Fecha:.....

Sub Gerencia: ..... Hora:.....

**I.- Instrucción: Por favor responder las preguntas planteadas.**

Objetivos Específicos	Categorías	Sub Categorías
OE1Evaluar los componentes del texto único de procedimientos administrativos.	Texto único de procedimientos administrativos.	Pagos Plazos Procedimiento.

1.- El pago por el derecho de tramitación ¿Es el adecuado con relación a la unidad impositiva tributaria y se especifica la modalidad?

.....

.....

.....

.....

2.- Con relación a plazos de respuesta ¿Existe optimización en tiempo de espera?

En referencia a los días hábiles ¿Son beneficiosos o perjudiciales para el usuario?

.....

.....

.....

.....

3.- ¿Cuál es su opinión respecto al procedimiento? ¿Cómo podría mejorarse?

.....

.....

.....

.....

Objetivos Específicos	Categorías	Sub Categorías
<b>OE2 Identificar requisitos involucrados de la simplificación administrativa.</b>	<b>Simplificación administrativa</b>	<b>Costos Requisitos</b>

4.- ¿Existe un acceso simple y rápido al pago de derechos administrativos, teniendo como ruta las plataformas digitales de bancos privados o públicos?

-----  
-----  
-----  
-----

5.- ¿Se cumple con la prohibición de la exigencia de documentación innecesaria como requisitos que se encuentren en los registros de libre acceso y vigencias de documento nacional de identidad? ¿Por qué medio se difunden la información de los requisitos simplificados?

-----  
-----  
-----  
-----

Objetivos Específicos	Categorías	Sub Categorías
<b>OE3 Determinar la relevancia de la herramienta texto único de procedimientos administrativos para mejorar la gestión por procesos en la administración pública</b>	<b>Gestión por procesos en la administración pública</b>	<b>Calidad de servicio</b>

6.- ¿Cómo controlan la calidad del servicio que suministra la entidad pública a los ciudadanos? ¿Supera las expectativas de los usuarios?

-----  
-----  
-----  
-----

## Anexo 4 Validez y confiabilidad de los instrumentos

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Víctor Manuel Herrera Pastor
- 1.2. Grado alcanzado: Magíster
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de entrevista- Texto único de procedimientos administrativos y simplificación administrativa.
- 1.4. Autora de Instrumento: Pinillos Argomedo, Katharine Beatriz

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												x	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												x	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.													x
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												x	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												x	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.													x
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.												x	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos												x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.												x	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													x

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

x

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

97 %
------

Trujillo, 01 julio del 2021

Firma del Experto



Mg. Víctor Manuel Herrera Pastor  
Abogado  
Reg Call Nro 4416

## I. DATOS GENERALES

1.5. Apellidos y Nombres: María Eugenia Robles Pagador

1.6. Grado alcanzado: Magíster

1.7. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de entrevista- Texto único de procedimientos administrativos y simplificación administrativa.

1.8. Autora de Instrumento: Pinillos Argomedo, Katharine Beatriz

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.												x	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.												x	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.												x	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.												x	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales												x	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.												x	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													x
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos													x
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.													x
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													x

## III. OPINIÓN DE APPLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

x

## IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

<b>97 %</b>
-------------

Trujillo, 01 julio del 2021

Firma del Experto

  
 Firma de Evaluador  
 Mg. María Eugenia Robles Pagador  
 Abogada  
 CALL N° 4415

## I. DATOS GENERALES

- 1.9. Apellidos y Nombres: Víctor Iván Pereda Guanilo
- 1.10. Grado alcanzado: Magíster
- 1.11. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Guía de entrevista- Texto único de procedimientos administrativos y simplificación administrativa.
- 1.12. Autora de Instrumento: Pinillos Argomedo, Katharine Beatriz

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.													x	
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.													x	
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.														x
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.													x	
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales													x	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las categorías.													x	
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.													x	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas, objetivos, supuestos jurídicos													x	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr verificar los supuestos.													x	
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.													x	

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con los requisitos para su aplicación

x

## IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

96 %
------

Trujillo, 01 julio del 2021

Firma del Experto

  
 Mg. Víctor Iván Pereda Guanilo  
 COESPE : 323  
 COLEGIO DE ESTADÍSTICOS DEL PERÚ  
 REGIÓN LA LIBERTAD