



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión por procesos y simplificación administrativa en la Autoridad  
Regional Ambiental San Martín, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Zurita Tocto, José Luis ([orcid.org/0000-0002-9803-1889](https://orcid.org/0000-0002-9803-1889))

**ASESOR:**

Mgtr. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín ([orcid.org/0000-0001-5490-0547](https://orcid.org/0000-0001-5490-0547))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**TARAPOTO – PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mis padres, por ser mis principales pilares para continuar con mi formación académica y confiar en mis capacidades para lograr mis objetivos.

A mi hermana para que les sirva de ejemplo de superación.

**José**

## Agradecimiento

A los docentes de la Maestría de Gestión Pública por sus enseñanzas, apoyo y orientación; a mis compañeros por la diversidad de conocimientos compartidos en las sesiones de aprendizaje; a la Universidad César Vallejo por las facilidades brindadas para realizar los estudios en estos tiempos críticos.

El autor.

## Índice de contenidos

Carátula .....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>7</b>
<b>III. METODOLOGÍA.....</b>	<b>16</b>
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2 Variables y operacionalización.....	17
3.3 Población(criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	18
3.5 Procedimientos.....	20
3.6 Métodos de análisis de datos.....	20
3.7 Aspectos éticos.....	21
<b>IV. RESULTADOS.....</b>	<b>22</b>
<b>V. DISCUSIÓN.....</b>	<b>25</b>
<b>VI. CONCLUSIONES.....</b>	<b>29</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>30</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>31</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>34</b>

## Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de la gestión por procesos en la ARA-SM.....	22
Tabla 2.	Nivel de la simplificación administrativa en la ARA-SM.....	22
Tabla 3.	Prueba de normalidad .....	23
Table 4.	Relación entre gestión por procesos y simplificación administrativa.....	23

## Resumen

El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre gestión por procesos y simplificación administrativa en la Autoridad Regional Ambiental San Martín, 2022. La investigación fue de tipo básica, el diseño fue descriptivo correlacional, la población estuvo conformada por 60 colaboradores, la población estuvo conformada por 60 trabajadores, y se trabajó con el total de la población, por lo que no fue necesario calcular una muestra. La técnica utilizada fue el cuestionario y se elaboraron dos fichas de registro de información. Los resultados de la investigación indican que el 55% de los encuestados consideran que la simplificación administrativa es regular; asimismo, el 46.7% de los colaboradores presentan una gestión por procesos regular. Tiene una relación positiva baja (Spearman:0.344, significativa en el nivel 0.01). La conclusión principal de la investigación fue que la relación entre gestión por procesos y simplificación administrativa en la Autoridad Regional Ambiental San Martín, 2022 se determinó como una relación positiva baja, con un coeficiente de Spearman de 0.344 significativa en el nivel de 0.01 es decir que el proceso de gestión del talento humano respecto a las variables gestión por procesos y simplificación administrativa no se viene realizando de manera adecuada.

**Palabras clave:** Gestión, administración pública, burocracia.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between process management and administrative simplification in the San Martín Environmental Regional Authority, 2022. The research was of a basic type, the design was descriptive correlational, the population consisted of 60 collaborators, the population was made up of 60 workers, and we worked with the total population, so it was not necessary to calculate a sample. The technique used was the questionnaire and two information registration forms were prepared. The results of the investigation indicate that 55% of those surveyed consider that administrative simplification is regular; Likewise, 46.7% of collaborators present regular process management. It has a low positive relationship (Spearman:0.344, significant at the 0.01 level). The main conclusion of the investigation was that the relationship between process management and administrative simplification in the San Martín Environmental Regional Authority, 2022 was determined as a low positive relationship, with a Spearman coefficient of 0.344 significant at the 0.01 level, that is to say that the human talent management process regarding the process management and administrative simplification variables is not being carried out adequately.

**Keywords:** Management, public administration, bureaucracy.

## I. INTRODUCCIÓN

La burocracia siempre ha sido un problema para la sociedad en general, por lo que se comenzó a virtualizar los marcos de la administración, lo que normalmente se conoce como mejora de la gestión. Nuestro país no es ajeno a esta problemática, ya que presenta carencias en el ordenamiento de las administraciones públicas, que terminan afectando negativamente la impresión de los habitantes sobre la gestión política y el funcionamiento del Estado: (a) carencia de un marco de ordenación competente y verbalización mal diseñada con el marco del plan de gasto público; b) falta de planificación de la estructura y funcionalidades autoritarias; c) ciclos de creación deficientes de mano de obra y productos públicos; d) fundación, hardware y organización estratégica deficientes; e) insuficiente estrategia y organización de los RRHH; f) disminución de la evaluación de los resultados y los efectos, así como del seguimiento y la observación de las fuentes de información, los ciclos, los elementos y las consecuencias de las tareas y las ocupaciones; g) ausencia de datos y de reflexión de los marcos y la metodología del consejo; h) impotente verbalización intergubernamental e intersectorial.

La aplicación de la política renovada es una organización coordinada a los resultados con la ayuda del ocupante. En definitiva, una organización en la que se preocupan los funcionarios públicos cualificados y espoleados, dentro del ámbito de las estrategias públicas estatales, públicas, territoriales y vecinales, según las competencias relativas a cada uno incluso fuera del sistema; para averiguar las necesidades de los ocupantes y coordinar tanto los ciclos de creación u ocupaciones, con la plena intención de cambiar las contribuciones a los artículos (seguridad legítima, normas, directrices, productos o administraciones públicas) que resulten en la mejor realización de los ocupantes, asegurando sus privilegios y al mínimo coste posible. Flores (2021)

En los últimos 10 años, Perú ha alcanzado uno de los mayores ritmos de desarrollo monetario del país. El Ingreso Nacional Bruto por individuo prácticamente aumentó de manera significativa y las tasas de indigencia disminuyeron considerablemente. A partir de 2010, el Perú se encuentra en la reunión de dominios con un salario de nivel medio-alto. Este desarrollo financiero ha ido acompañado de una expansión

comparativa de los ingresos del gobierno. Comenzando alrededor del 2005, el surtido de cargos se ha expandido en 13% cada año y el plan financiero público para el año monetario 2013 se proyecta a más de dos veces el plan financiero inicial del 2006, expandiéndose de S/. 53,929 millones a S/. 108,419 millones (PCM, 2021).

Las deficiencias del estado influyen en la población y en las ocupaciones empresariales, provocando la congruencia de los individuos, el poder de los negocios, la validez de los consejos y, en consecuencia, el sistema de gobierno de la parte mayor y sus asociaciones. Teniendo en cuenta los resultados que las carencias en el funcionamiento del Estado tienen sobre las existencias de las personas y sobre la seriedad y la administración de la regla de la mayoría del país, es importante una estrategia coordinada de modernización de la aplicación de la política para garantizar que cada una de las sustancias de los tres grados de gobierno actúe de manera enunciada y fiable para trabajar sobre la administración general del Estado en la asistencia de sus ocupantes.

Una asociación a la guía del inquilino tendrá que modificar inequívocamente el loable modelo de afiliación útil y avanzar en pie de la relación por procesos. Los procesos se describen como un movimiento de ocupaciones que transforman un dato (una solicitud de un recurso u organización) en un resultado (la transmisión del recurso u organización). Es igualmente severo que, en el avance de la organización basada en el ciclo, es fundamental para avanzar con los esfuerzos comprometidos con el desentrañamiento autoritario, ya que esto participa para trabajar en la calidad, productividad y plausibilidad de las estrategias gerenciales y administraciones que la ciudadanía ejecuta en cuanto a la administración pública.

El objetivo de la simplificación administrativa es el fin de las obstrucciones o gastos inútiles para la sociedad, que son provocados por la falta de administración de la gestión política.

Los pobladores solicitan un Nuevo Estado, con la ayuda de la gente, que incluya un cambio de sus metodologías de gestión y de trabajo, imaginando sus administraciones o mediaciones como articulaciones de los privilegios de los ocupantes. En este sentido, la estrategia actual retrata el Nuevo Estado como uno

situado al ocupante, eficaz, unitario y descentralizado, integral y abierto (directo y responsable).

En el ámbito local, se difunde la verdad mostrada por la ARA-SM, las funcionalidades de la ARA SM establecidas en la Ordenanza Regional N°0037/2010/GRSM/CR fueron posteriormente refrescadas, siendo las normas esenciales correspondientes considerables que establecen sus capacidades y funcionalidades las que se acompañan: Formular, avalar, completar, evaluar y supervisar los arreglos, estrategias, proyectos, planes y ejercicios en materia ecológica, bienes normales, la tierra la junta, las regiones de protección provincial y el límite regional, añadiendo al punto de vista local de avance factible con' intercultural, combinación social y centro de orientación, entre otras.

En el sistema de lo especificado en cuanto a los elementos de la Autoridad Ambiental Regional de San Martín, podemos entender que tiene una relación directamente correspondiente con la sociedad común, las legislaturas vecinales y la población como regla general, que al incluir diferentes capacidades dentro de sus competencias hace que el tema de la administración sea sumamente fundamental, y eso implica un tema mayor para la ciudadanía, ya que su metodología o potencialmente sus demandas son atendidas de manera problemática, por lo que la mejora gerencial debe llevarse a cabo al 100% para alejarse de circunstancias descorteses con la población. De acuerdo con ello, se formula como problema general: ¿Cuál es la relación entre gestión por procesos y simplificación administrativa en la Autoridad Regional Ambiental San Martín, 2022?, además, problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la gestión por procesos en la ARA-SM, 2022?, ¿Cuál es el nivel de la simplificación administrativa en la ARA-SM, 2022?

La investigación es justificada por su **conveniencia**, los resultados fueron utilizados para obtener una conclusión poblacional que permita reconocer los elementos primarios comprometidos con los procesos y el desenredo normativo o más conocido como simplificación administrativa. Desde su **relevancia social**, es de otro mundo para la legislatura provincial de San Martín, ya que este estudio permitió conocer las carencias en los puntos de vista relacionados con la organización y lograr el camino hacia un gobierno moderno o más conocido como modernización del estado. También es legítimo por su **valor teórico**, ya que la información

adquirida se sumó para apoyar las especulaciones relacionadas con la gestión por procesos y la simplificación administrativa, ya sea que varíe del entorno mundial, y además, los descubrimientos permitieron profundizar en nuevos fundamentos relacionados con la mejora continua y la modernización del estado.

Por último, es legítimo por su **implicancia práctica**, ya que los resultados adquiridos de la prueba examinada se sumaron a la elaboración, el avance y la dispersión de las metodologías para el proceso de los ejecutivos y las necesidades de mejora de la gestión de la población, y también se aseguró de que los acuerdos que se creará por la Autoridad Regional Ambiental incorporar la participación de la población en general. En consecuencia, desde su utilidad **metodológica**, la conexión que resulta del uso de los instrumentos, actuaron como dispositivos para aprobarlos, su capacidad para relevar la variable y la confiabilidad que tienen; en este sentido, el proceso de mejora directiva y gerencial puede ser atendido imparcialmente en exámenes posteriores.

Así también, el objetivo general: Determinar la relación entre gestión por procesos y simplificación administrativa en la Autoridad Regional Ambiental San Martín, 2022. Por tanto, objetivos específicos: Conocer el nivel de la gestión por procesos en la ARA-SM, 2022; Identificar el nivel de la simplificación administrativa de la ARA-SM, 2022.

Finalmente, la hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa en la Autoridad Regional Ambiental San Martín, 2022; hipótesis específicas: El nivel de la gestión por procesos en la ARA-SM, 2022 es bueno; El nivel de la simplificación administrativa de la ARA-SM, 2022 es alto.

## II. MARCO TEÓRICO

Lograr mejorar la estructura hipotética de la presente investigación, se recopiló las investigaciones, estudios, etc. realizadas por diferentes autores con respecto a la problemática. En consecuencia, considerando un clima general, Soto Virar (2017), citado en Chávez (2020) afirma que los avances involucrados por la Gestión Pública dan competencia y viabilidad en las administraciones al ocupante, y se perfilan dentro del clima legislativo Electrónico que, en característica, se enfoca a trabajar en la consistencia con los Principios Administrativos, enmarcando como un artilugio benéfico administrativamente los datos. El Régimen de Información es una norma ampliamente inclusiva, que se traza desde la significación de los flujos de datos entre los órganos de la Administración del Estado y el ciudadano.

Por igual, Moreno & Gallo (2019) en su trabajo de investigación demuestran que las mejoras administrativas en el ámbito de la regulación pública comprenden un instrumento de mejora autoritaria que racionaliza la estructura institucional a partir de la rectitud, la competencia y la adecuación de los ciclos administrativos. En este sentido, se relaciona con un desarrollo en la adhesión a los principios que permiten observar el impacto que producen las decisiones específicas y, en consecuencia, lograr resultados sustanciales en la naturaleza de los ciclos públicos.

Asimismo, Moreira (2019) en su investigación sobre gestión por procesos y su formulación, explicación y aplicación de información, concluye que su implementación es la forma que presenta mayor eficacia para lograr el cumplimiento de las metas, objetivos, etc. Debido a que, existiría una mejor organización en metodologías, programas, responsables de procesos, entre otros.

De esta forma, además, Junquero (2019) En su indagación indican que la cuestión no está exenta de problemas. Por el instante es menester resaltar 3 faltas o errores que motivaron de forma positiva a la promulgación de las posiciones normativas: “falta de una perspectiva incorporada [...] falta de una “cultura” universal de simplificación [...] falta de una planeación o política departamental de optimización administrativa”. En contestación a las 3 faltas de la Gestión Gral. del Estado se culminará construyendo el conocido organismo nombrado Sistema de Información Administrativa –SIA–, delegado de actuar como catálogo de datos sobre tramitación

administrativa, "incluyéndose métodos administrativos y servicios tanto dirigidos al habitante como propios de las administraciones públicas".

Así, teniendo en cuenta un clima público, Ely (2019) en su propuesta menciona que, en las retribuciones laborales de la autoridad pública y del trabajador comunitario" hace referencia a que la actual pauta regularizadora de la mitigación del curso autoritativo conlleva un tema de dependencia jurídica a la luz de que los tribunales específicos y las mejores salas de estudio tienen una norma de prohibición similar ya que es un requisito obligatorio en el proceso de enjuiciamiento autoritativo para las libertades rentables de los funcionarios y locales. Adicionalmente destaca que el desentendimiento autoritario es un componente electivo que es dirigido por el gobierno del Perú para desarrollar más los procesos y limitar los costos, el tiempo y los métodos de regulación.

Por otra parte, Denise (2021) en su investigación, asegura que, Existe una alta y positiva cooperación entre la capacidad y el desentrañamiento normativo de los documentos confidenciales de los clientes de la Red de Salud Pacífico Norte, 2020; con un nivel de conexión de 0,91, demostrando que la capacidad está conectada con los reordenamientos gerenciales. De igual manera, se plantea que el nivel actual de reordenamientos gerenciales de la Red de Salud Pacífico Norte, 2020; en términos cotidianos a sus alcances de: naturaleza de la administración, disminución del trabajo de escritorio y fidelización de los consumidores; se realiza recordando los niveles: alto con 53,33%, siguiente estándar con 40% y bajo con 6,67%.

Por otra parte, Delgado (2019) en su examen sobre un modelo de ciclo el tablero para desarrollar aún más la ejecución en la región Agroalimentaria, presumió que la preparación de las administraciones impacta en la cantidad de protestas, de igual manera, fue factible disminuir la cantidad de quejas de los clientes a través de E-sends, igualmente el nivel de vista de los clientes hacia la organización de ayuda fue mejorado, a raíz de la organización.

Para concluir, Huamantumba (2020) en su análisis presume que el 70% alude a reordenamientos normativos que dependen de los ciclos de tiempo en la oferta de la asistencia, los ciclos autoritarios y los costes. El 30% advierte que la organización del desentrañamiento gerencial debe practicar la innovación virtual que parte de las

estrategias institucionales internas con el objetivo de desarrollar aún más las administraciones con técnicas accesibles y menos exorbitantes, creando un avance para los establecimientos gubernamentales. El fin es que los reajustes normativos se unan a la innovación, con programas que hagan que los procesos sean considerablemente más rápidos, disminuyendo el trabajo de oficina, el peso de la documentación autorizada y los costes, para crear una mejora en la asociación. Asimismo, los reordenamientos autoritarios en los establecimientos abiertos es un requisito fundamental para trabajar en su seriedad; no obstante, es importante desarrollar aún más los procesos de desvinculación, con métodos menos administrativos y administraciones oportunas para el ocupante u poblador.

Las **bases teóricas** del presente análisis se conforman por información bibliográfica sustentada por diversos autores que refieren sobre el asunto. Es así como, en lo cual refiere a la **gestión por procesos**, como sugiere (Secretaría de Administración Pública, 2018) es un instrumento orientado a distinguir y dar datos a la investigación de las asociaciones, sustancias, con una concentración específica en sus ciclos, orientados a cumplir las necesidades y supuestos para los ocupantes, dentro del alcance de los objetivos institucionales, lo que requiere la responsabilidad de la Alta Dirección y la contribución de las unidades jerárquicas que participan en los ciclos. Asimismo, (ISOTools, s/f) afirma que es una especie de sociedad, aparte de la típica sociedad funcional, en la que el punto de vista del comprador supera las vocaciones de la sociedad. Los procedimientos de esta forma declarada se controlan de manera organizada, y en ella se inspira la optimización de nuestra organización. En tanto, (R&C Consulting | Escuela de Regimen y Administración Pública, 2020) El autor explica que la metodología estratégica organiza los puestos y habilidades, negocios y focos de trabajo incluidos en la "cadena de estimación" en una progresión que asegura que el trabajo y la producción tengan efectos positivos en el empleado al servicio de las actividades abiertas .

Con alusión a el valor, (QAEC, s/f) dice que su importancia radica en el hecho de que una vez que las actividades y activos incluidos fueron monitoreados como un ciclo, los resultados se lograron de manera más efectiva. Una vez que se hizo evidente que la gestión basada en procesos era un desarrollo que confirmaba los

valores, la junta se comprometió significativamente con ella. Mientras tanto que, (Euro Quality Consulting, s/f) demuestra que la necesidad de terminar y automatizar el proceso de directorio es crítica ya que tiene enormes beneficios para grupos y organizaciones. Una de las principales ventajas de implementar y automatizar el proceso de directorio es que brinda a las empresas una mejor comprensión de los vínculos, combinaciones y conexiones entre los ciclos que conforman el marco .

Del mismo modo, Pepper (2011) De acuerdo con esto, la gestión ejecutiva por procesos se puede definir como una estrategia para avanzar en el trabajo en la que se busca la mejora continua de las operaciones de una asociación a través de pruebas únicas, determinación, representación, documentación y mejora del ciclo. Todo movimiento o serie de ejercicios terminados en una de las diferentes divisiones constituye un ciclo, y como tal debe ser reclamado.

Para **evaluar la gestión por procesos** se tendrá que usar como soporte bibliográfico la información dada por la SGP (2018), donde menciona que tiene las próximas etapas:

La **primera dimensión** tiene interacción con la **Determinación de procesos**; Tiene como indicadores: i) Identifica productos, ii) Identifica procesos, iii) Caracteriza procesos, iv) Determina la secuencia e interacción de los procesos, v) Aprueba y difunde documentos generados. (SGP, 2018)

La **segunda dimensión** tiene que ver con el **Seguimiento, medición y análisis de procesos**. Tiene como indicadores: i) Sigue y mide procesos, ii) Analiza procesos. (SGP, 2018)

La **tercera dimensión** se refiere a la **Mejora de procesos**, i) selecciona problemas, ii) Analiza causa – efecto, iii) Selecciona mejora, iv) Implementa mejoras. (SGP, 2018)

Luego, en relación a la **simplificación administrativa**, la Secretaría de Administración Pública (2020) sugiere que esta tiene por objetivo la correcta gestión pública, para eso, es preciso la supresión de obstáculos o precios innecesarios, una labor fundamental y elemental que toda entidad del Estado debería llevar a cabo en orden de brindar una mejor atención al habitante. La simplificación administrativa necesita de una reorientación de los procesos y mejoría en los

servicios que ofrece el Estado, lo que es viable de conseguir con la aplicación del marco normativo vigente y los instrumentos accesibles para eso.

En concordancia con ello, (CEMCI, 2016) refiere que la simplificación administrativa se refiere a las actividades encaminadas a hacer más simple, simple o menos complicada el proceder de estas. Ya que en las AAPP predominan los métodos administrativos, se ha tendido a nombrar además la “simplificación administrativa” como “simplificación de procedimientos”, sin ser en la práctica lo mismo, debido a que la primera es un criterio más extenso que incluye tanto la simplificación de métodos, como de otros procesos que poseen sitio en la ejecución de actividades de las organizaciones.

Relacionadas con el objetivo de la simplificación administrativa, DGCC (S/F) refiere que la simplificación administrativa tiene por objeto ponerle fin a las trabas o costos inútiles para la sociedad, que traen consigo la falta de administración de la implementación de políticas. El perfeccionamiento gerencial, entonces, aborda uno de los ejercicios primarios que deben ser ejecutados por sustancias abiertas para dirigir y avanzar en el arreglo de las administraciones presentadas por el Estado.

Asimismo, Ognio (2019) apunta que la simplificación administrativa, no es únicamente supresión de trámites. Es disponer de un artefacto público especializado, eficaz, eficiente y fácil. Tenemos la posibilidad de lograrlo si generamos una corriente de crítica pública a favor de la reforma de ésta, nuestra gestión. Los recursos que administramos son de todas y todos los de Perú. Hagamos nuestro más alto esfuerzo por mejorar la manera en que lo hacemos.

En tal sentido, la titular de la PCM refirió, asimismo, que para afectar las rutinas regulares de las personas fue impulsado en 2017 el cambio administrativo en el Perú, con la modificación de las estrategias regulatorias para el Ejecutivo. "Los resultados presentan el ocultamiento del 30% de los convenios y bien más de 1300 necesidades", dijo al ofrecer un registro de los logros desde el inicio de ese cambio hasta el 2019.

Así lo garantizó, ya que gracias al proceso de desvinculación gerencial ejecutado para ofrecer mejores tipos de ayuda a los residentes, así como a las pequeñas,

medianas y grandes asociaciones, se ahorró una suma agregada de más de 290 millones de soles para los residentes y las asociaciones.

En esta singular situación, subrayó que los reajustes normativos responden igualmente a una "ejecución justa y competente del Estado, centrada en la ayuda propuesta a los particulares".

A su momento, el representante de CAF (2018) en Perú, Manuel Malaret, indicó que el peruano ha realizado un enorme avance, cuantificable y cuantificable, para limitar los agujeros de eficiencia en la economía peruana. En un sentido similar, relacionó el plan de eficiencia con la mejora y desentrañamiento de normas y estrategias, estrategia que ha ayudado a un enorme número de ocupantes. Esto, dijo, se trabajó con la ejecución de un curso metódico de revisión de la calidad administrativa y la ejecución de instrumentos computarizados.

Al respecto, Azumendi (2020), ejecutivo primordial de la D.I.D.E en la CAF, compartió la ventaja de CAF en el registro de los encuentros en los cambios administrativos como el ocurrido en Perú. Subrayó que los países que lograron resultados a través de estos cambios lo hicieron a lo largo de muchos años y por acuerdo y que este es un elemento a destacar en la experiencia peruana. Hacia el final, subrayó el valor de la digitalización de las técnicas para trabajar en los procesos del Estado. "En cuanto a la mejora de métodos y ciclos, el SGP y el SEGDI lo hicieron muy bien", subrayó.

A su momento, Santiso (2020), director de Innovación Digital del Estado de CAF, destacó la pertinencia para CAF de la digitalización del ámbito público y, en concreto, la utilización de los avances para trabajar en la naturaleza de las directrices. En este sentido, presentó al consejo la Idea de Innovación Digital en la Regulación de CAF, que pretende ayudar a los controladores de las administraciones públicas en sus procesos de cambio informático.

Al final, Gutiérrez (s/f), excomisionado de la Comisión Nacional de Optimización Regulatoria de México (CONAMER), Garantizó que desde hace mucho tiempo el Perú viene aplicando diferentes impulsos orientados a trabajar en la naturaleza de sus directrices, tal como lo expresa el documento de estrategia presentado por la CAF, "en cuanto a la racionalización administrativa, tal vez nunca antes se había

pensado de manera tan gigantesca como parece que se espera actualmente en el Perú, hasta hace poco nunca se había mirado tan lejos, hasta hace poco nunca se había avanzado con tanta seguridad, con un grupo encabezado por la Secretaría de la Administración Pública que tiene una alta obligación de ayuda al residente", señaló.

De igual forma, destacó que la mejora de la gestión asume un papel preponderante en el ofrecimiento de tipos de ayuda a las personas. Aparte de que nos ayuda a acabar con las necesidades y los pesos superfluos, también nos ayuda a ofrecer una reacción satisfactoria, competente y potente a las necesidades de la gente.

Asimismo, DocuSign Contributor (2022) indica que la simplificación administrativa también puede entenderse como centrarse en lo que realmente tiene un incentivo para la empresa: la idea fundamental es trabajar en la competencia y la naturaleza del trabajo, informatizando y normalizando las técnicas. En consecuencia, se trata de una formación que debe ajustarse, sobre todo para disminuir los compromisos y los ejercicios tanto como sea posible, manteniendo el nivel de eficiencia de la asociación, organización, entidad u empresa.

Para **evaluar la simplificación administrativa** se tendrá que ocupar como soporte bibliográfico la información dada por la (Secretaría de Administración Pública, 2020), donde menciona que la simplificación administrativa comprende una secuencia de actividades que tienen la posibilidad de ser agrupadas en los próximos pasos:

Primera dimensión, **Procesos de simplificación administrativa**, refiere al desarrollo de mecanismos y métodos para borrar gestiones innecesarias. Va a tener como indicadores: **i) Procedimientos y servicios administrativos priorizados**, diseño de metodología de simplificación de métodos y servicios administrativos con enfoque en administración por procesos y a partir de el punto de vista de producir costo a la ciudadanía y borrar; **ii) Procedimientos estandarizados y optimizados**, **iii) Procedimientos innecesarios exterminados**, alude al giro y la utilización de procedimientos y sistemas de desentrañamiento normativo que se suman a la mejora de las técnicas y administraciones autorizadas y al fin de las superfluas. (D.S. 048-2013-PCM, 2013)

Segunda dimensión, **utilizar la tecnología digital**. Se utilizarán indicadores, incluyendo: i) Servicios de intercambio electrónico de datos entre entidades públicas; ii) Trámites y servicios que empleen firma digital. (D.S. 048-2013-PCM, 2013)

Tercera dimensión, **Modelo de atención al ciudadano**, para fomentar su aplicación. Mostrará los siguientes: i) Diseñar e implementar una estrategia de atención ciudadana, ii) establecer un centro de atención MAC ; y iii) ampliar la modalidad de atención virtual del centro de atención MAC. (D.S. 048-2013-PCM, 2013)

Cuarta dimensión, **Fortalecimiento de los procesos de simplificación**, tiene relación con una secuencia de métodos y ocupaciones para poder hacer una buena utilización de procesos en una entidad. Va a tener como indicadores: i) Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención al público; ii) difundir información sobre los procesos y servicios de administración a los usuarios.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

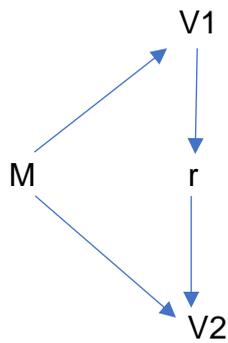
**Tipo de investigación:** Esta investigación fue de carácter fundamental o básica; CONCYTEC (2018) enfatiza que su objetivo es recopilar información sobre los elementos para mejorar el conocimiento de los profesionales sobre ellos y no pretende contribuir a la construcción o recepción de algo para detener lo que está sucediendo. Por supuesto, la revisión reunió las teorías y la información sobre la gestión de procesos y la simplificación administrativa, y la ARA-SM pudo evaluarlos adecuadamente.

**Diseño de investigación:** Debido a que solo se evaluó la gestión de procesos y la simplificación administrativa predial en sus entornos naturales, la investigación tuvo un diseño no experimental. Ñaupas et al. (2018) básicamente afirman que las herramientas de examen son empleadas sin necesidad de provocar ajustes o modificaciones en el comportamiento de los componentes, por lo que el predicamento peligroso es advertido y estudiado en su escenario típico.

Asimismo, presentó un carácter transversal, considerando que el surtido, el examen y el tratamiento de las realidades ocurridas en la Autoridad Regional Ambiental refieren al período 2022.

Por último, presentó una extensión correlacional descriptiva, ya que la revisión retrata los componentes determinantes de la gestión por procesos y simplificación administrativa con la plena intención de saber cuánto se conectan entre sí. De igual manera, Díaz-Narváez y Calzadilla (2016) aluden que dan datos desglosados sobre qué, cuándo y dónde ocurre la circunstancia de peligro que se examinará, para desglosar la manera en que se relacionan o relacionan los factores, a raíz de valorar sus partes o componentes principales.

De acuerdo con lo anterior, se percibe que el plan que abordó la revisión es el que se acompaña:



Dónde:

M = Personal de la Autoridad Regional Ambiental San Martín

V1 = Gestión por procesos

V2 = Simplificación administrativa

r = Relación

### 3.2. Variables y operacionalización:

Próximamente se darán las variables de investigación relevantes y matriz (Anexo-1)

**Variable 1:** Gestión por procesos

**Variable 2:** Simplificación administrativa

### 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

**Población:**

Conformada por 60 personales de la ARA-SM, 2022.

**Criterios de inclusión:**

- Trabajadores de la Autoridad Regional Ambiental San Martín.
- Se consideró a las tres direcciones ejecutivas que comprende, además de la oficina de administración, UEI, UF, y proyectos de inversión.

**Criterios de exclusión:**

- Personal que brinda servicios por jornales trabajados.

**Muestra:**

conformada por 60 personales de la ARA-SM, 2022.

**Muestreo:**

Se trabajó con el total de la población. Por lo tanto, no fue necesario utilizar técnicas de muestreo estadístico.

**Unidad de análisis:**

Un trabajador de la ARA-SM, 2022.

**3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:****Técnica**

Para la selección de la información, se utilizó el método de encuesta para decidir la forma de comportamiento de los factores correspondientes a los temas introducidos. Asimismo, Feria et al. (2020) señalan que este instrumento separa de forma sencilla y rápida la información vista por los individuos estudiados sobre las condiciones o realidades fenomenológicas que se confirman como componente de una cuestión dentro de una región determinada.

**Instrumentos**

Los datos de la muestra se recogieron mediante el cuestionario.

Contó con 16 elementos o preguntas para la gestión por procesos, cada uno con una escala ordinal y tres dimensiones. Para analizar la variable se utilizó una escala de tres niveles: malo (38-50), regular (51-66) y bueno (67-78).

Tenía 20 elementos con escala ordinal, 4 dimensiones y el objetivo de medir la simplificación administrativa. Fue necesario dividir la variable en tres categorías para fines de análisis: malo (rango: 48-65), regular (rango: 66-84) y bueno (85-97).

Ambas herramientas utilizaron una escala tipo Likert:

- 1 : Nunca
- 2 : Casi nunca
- 3 : A veces
- 4 : Casi siempre
- 5 : Siempre

**Validez**

Variable	Nº	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión por procesos	1	Metodólogo	4.4	Instrumento coherente y aplicable
	2	Especialista	4.5	Instrumento coherente y aplicable
	3	Especialista	4.4	Instrumento coherente y aplicable
Simplificación administrativa	1	Metodólogo	4.4	Instrumento coherente y aplicable
	2	Especialista	4.6	Instrumento coherente y aplicable
	3	Especialista	4.4	Instrumento coherente y aplicable

**Fuente:** Elaboración propia

Luego de la evaluación, los hallazgos revelan que los especialistas coinciden en que las herramientas son adecuadas, con una evaluación típica de 4,77 equivalente a "Excelente" en la escala utilizada para la aprobación. Esto indica que el 95,33% de los especialistas está de acuerdo en que las herramientas son adecuadas en términos de su relevancia para los dos factores, demostrando el cumplimiento de las circunstancias estratégicas cruciales que se utilizaron en el examen.

## Confiabilidad

Los resultados de este análisis, que utilizó el Alfa de Cronbach:

Variable	N° de ítems	Confiabilidad
Gestión por procesos	16	0.934
Simplificación administrativa	20	0.902

*Fuente:* Elaboración propia

### 3.5. Procedimientos:

A la vista de los informes de ordenación preparados durante la etapa de proyecto de investigación, se desarrollaron diferentes etapas o fases de la exploración, comenzando por la recopilación de datos a través de encuestas dispuestas a la luz de las estructuras hipotéticas y utilizando las técnicas estratégicas que se aplicaron a los especialistas y/o trabajadores de la Autoridad Regional Ambiental San Martín, que luego se manejaron en la programación de la aplicación medible relativa y se introdujeron en tablas para la investigación posterior.

### 3.6. Método de análisis de datos:

Para su manejo se utilizó entonces el software cuantificable SPSS, ya que fue solicitado, organizado y sistematizado mediante programación en Excel. Esencialmente, el producto o resultado se empleó siguiendo los datos recopilados de las percepciones gráficas, y se utilizó el coeficiente de Spearman para determinar la conexión entre las variables mediante estadísticas.

### 3.7. Aspectos éticos:

Cabe señalar que en la redacción y presentación del informe de investigación se utilizó la orientación de la UCV, pautas de la APA. Asimismo, se utilizaron las normas morales de acompañamiento de la exploración: **Autonomía**, en razón de que se consideró el impulso de los trabajadores para participar deliberadamente en el concentrado a través de la extensión de los datos esperados por el discernimiento que tienen sobre las realidades vistas en la Autoridad Ambiental Regional de San Martín. Asimismo, el estándar de **Beneficencia**, en vista de que las sugerencias propuestas tras el examen de los hallazgos confirmados se sumarían a la mejora de la verdad retratada en la Autoridad Regional Ambiental de

San Martín, inclinándose directamente hacia los representantes y la población en general.

#### IV. RESULTADOS

Partiendo desde este momento, los resultados se muestran tras procesar la información, de acuerdo a la percepción de trabajadores de la Autoridad Regional Ambiental San Martín 2022.

##### 1.1. Nivel de la gestión por procesos en la Autoridad Regional Ambiental San Martín, 2022.

**Tabla 1**

*Nivel de la gestión por procesos en la Autoridad Regional Ambiental San Martín, 2022.*

<b>Escala</b>	<b>Rango</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	38-50	18	30.0
Regular	51-66	28	46.7
Bueno	67-78	14	23.3
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>100.0</b>

*Fuente:* Formulario aplicado a los trabajadores de la ARA-SM, 2022.

##### **Interpretación:**

De la tabla 1, se puede establecer que el nivel de la gestión por procesos en la Autoridad Regional Ambiental para el año 2022 desde la percepción de los colaboradores fue de 46.7% regular, 30.0% malo y 23.3% bueno.

##### 1.2. Nivel de la simplificación administrativa de la Autoridad Regional Ambiental San Martín, 2022.

**Tabla 2**

*Nivel de la simplificación administrativa de la Autoridad Regional Ambiental San Martín, 2022.*

<b>Escala</b>	<b>Rangos</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	48-65	13	21.7
Regular	66-84	33	55.0
Bueno	85-97	14	23.3
<b>Total</b>		<b>60</b>	<b>100.0</b>

*Fuente:* Formulario aplicado a los trabajadores de la ARA-SM, 2022.

### Interpretación:

De la tabla 2, se puede establecer que el nivel de la simplificación administrativa en la ARA-SM para el año 2022 desde la percepción de los colaboradores fue de 55% regular, 21.7% malo y 23.3% bueno.

### 1.3. Relación entre gestión por procesos y simplificación administrativa en la Autoridad Regional Ambiental San Martín, 2022.

Se aplicó la prueba de normalidad, correspondiendo a la investigación la prueba de Kolmogorov – Smirnov.

#### Tabla 3

##### *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Procesos	0.236	60	<.001
Simplificación	0.262	60	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Formulario aplicado a los trabajadores de la Autoridad Regional Ambiental San Martín, 2022.

### Interpretación

La Sig. valor es 0,001 menor que 0,05, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para determinar las relaciones entre las variables.

En la investigación se planteó como hipótesis general las siguientes:

Hi: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa en la ARA-SM, 2022.

Ho: No existe relación significativa entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa en la ARA-SM, 2022.

**Tabla 4**

		<b>Gestión por procesos</b>	<b>Simplificación administrativa</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Gestión por procesos</b>	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	.344**
		N	60
	<b>Simplificación administrativa</b>	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000
		N	60

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los trabajadores de la ARA-SM, 2022.

### **Interpretación**

La Tabla 4 muestra los resultados de la correlación estadística del coeficiente Rho de Spearman entre las variables. Se rechaza la hipótesis nula ya que este coeficiente arrojó un valor de .344, o una correlación positiva baja, con una significancia bilateral de 0.007 y significativa al nivel de 0.01. Esto indica que existe una asociación significativa entre las variables bajo consideración.

## V. DISCUSIÓN

Según Moreira (2019) la gestión por procesos que muestran las instituciones, empresas, organizaciones, etc. en América Latina es relativamente moderada; sin embargo, en los últimos años debido a los cambios en el ambiente organizacional y el apresurado progreso de la industria de la investigación, se necesita su implementación para lograr cumplir con los objetivos con mayor eficacia y eficiencia, esto se evidencia en la diversidad de estudios que existen al respecto, por ejemplo, Moreira (2019) concluye en su investigación realizada en un Instituto de Cuba que la implementación del método más eficiente para cumplir con sus objetivos. en un cien por ciento, ya que permite implementar y definir los recursos, metodologías, programas, responsables, etcétera.

Este contexto, al ser comparado con los resultados de nuestro trabajo de investigación corrobora los hallazgos realizados puesto que la gestión por procesos en la ARA-SM fue medida por los trabajadores como regular con 46.7%, como malo con 30.0% y como bueno con 23.3%, evidenciándose así que la implementación de la gestión por procesos tal como indica Moreira (2019) no se está implementando de manera correcta con respecto a esta problemática. Sin embargo, Los hallazgos de la investigación demuestran el estado actual de la gestión de procesos en esta institución. y evidencia el hecho de que la variable no se gestiona de manera profesional dado de que no toma en cuenta lo planteado por una diversidad de autores que han profundizado y generado metodologías de cómo mejorar la gestión por procesos en instituciones públicas.

Así como la SGP (2021) que plantea la Política de Modernización del Estado, en todo el ámbito nacional que podría ser tomada en cuenta para mejorar estos procesos. Asimismo, el GRSM (2021) aprueba la Directiva para la implementación de la gestión por procesos, con la finalidad de optimizar la prestación de bienes y servicios, teniendo como consecuencia, lograr impactar de manera positiva en el bienestar de los ciudadanos de toda la región.

Según la PCM (2019) afirmó que, gracias a la simplificación administrativa que inició a ser ejecutada en las instituciones públicas con el objetivo de brindar mejores servicios al pueblo, así como a las pequeñas, mediana y grandes

empresas, se ahorró un total de 290 millones de soles, eliminación de un 30% de trámites y más de 1300 requisitos. Esto se evidencia en la diversidad de estudios que existen al respecto, por ejemplo, Soto Virar, (2017), citado en Chávez (2020) refiere que las tecnologías empleadas en la gestión pública brindan eficiencia y efectividad en los servicios al ciudadano, implementando así dispositivos electrónicos, lo que disminuye los costos al ciudadano, además de acceder de forma rápida y gratuita a información pública, lo que conlleva a tener mayor transparencia en los gobiernos locales, regionales, etc.

Este contexto, al ser comparado con los resultados de nuestro trabajo de investigación corrobora los hallazgos realizados puesto que la simplificación administrativa en la ARA-SM fue medida por los colaboradores como regular con 55%, como malo con 21.7% y como bueno con 23.3%, evidenciándose así que la implementación de la simplificación administrativa tal como indica Chávez (2020) aún no se está implementando de manera correcta con respecto a esta problemática. Sin embargo, Los hallazgos de la investigación muestran la realidad actual de la simplificación administrativa en esta institución y evidencia el hecho de que la variable no se gestiona de manera profesional dado de que no toma en cuenta lo planteado por una diversidad de autores que han profundizado y generado metodologías de cómo mejorar la simplificación administrativas en instituciones públicas.

Por otro lado, Junquero (2019) indica que la simplificación administrativa aún no está siendo efectiva en un cien por ciento debido a una falta de perspectiva, falta de cultura de simplificación, falta de planeación, entre otros. En ese contexto, los colaboradores de la Autoridad Regional Ambiental, aún carecen de cultura de simplificación administrativa, y esto se evidencia en el uso del papel para distintos trámites administrativos, aun contando ya con sistemas electrónicos que pueden evitar todo esto. Existen diversos motivos, por ejemplo, trabajadores de la tercera edad que por costumbre se les hace difícil adaptarse a los cambios, falta capacitación del personal, mejorar medidas de ecoeficiencia, falta de un repositorio digital para el archivo y guardado de expedientes.

Asimismo, Ely (2019) menciona que la simplificación administrativa es un mecanismo que está regulado por el gobierno peruano para mejorar los procesos y disminuir costos, tiempo y trámites administrativos. En ese contexto, en la ARA-SM, específicamente en la DEACRN, los pagos por trámites de CUSAF, DIA y otros, aún los ciudadanos y ciudadanas tienen que hacerlo de manera presencial y en efectivo en su respectiva oficina; en ese sentido, se puede constatar que no se está disminuyendo tiempo, ni trámites administrativos, sino todo lo contrario. La institución debería ya poder contar con sistemas de pago virtuales, para que cualquier ciudadano que quiera hacer trámites administrativos pueda hacerlo desde cualquier parte del país.

Según Huamantumba (2020) en su análisis refiere que la simplificación administrativa naturalmente tiene que estar ligada a la tecnología, con programas y dispositivos que faciliten la carga laboral, de este modo la reducción de tiempo, reducción de trámites, reducción de costos, disminuyendo así la burocracia en gran medida, la cual ha afectado a nuestro país significativamente, de esta manera brindar servicios eficientes, eficaces y oportunos a la población. En ese contexto, en la institución donde se desarrolló la investigación, actualmente cuenta con firma digital para los trámites documentarios, lo que conlleva a una reducción de tiempo en este aspecto de las firmas, sin embargo esto se contradice con el hecho de que todos los expedientes tienen que ser impresos para ser archivados a la falta de un archivo digital, teniendo como consecuencia que el área de archivo no cuente con espacio para albergar tantos expedientes, por lo que son colocados en lugares donde corren el riesgo de ser dañados debido a la humedad, insectos, entre otros.

Cabe precisar que la SGP (2021) en su política de modernización también considera y brinda pautas para mejorar y lograr una administración simplificada en todas las instituciones del estado peruano.

Finalmente, generalizando la discusión podemos afirmar que existe relación entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa en la ARA-SM, relación que presenta un coeficiente de Spearman de 0.344 equivalente a una correlación positiva baja con una significación de 0.007 y es significativa en el

nivel de 0.01, esto nos permite afirmar de que existe evidencia que ambas variables no vienen siendo de manera adecuada por la entidad pública y que es necesario realizar ajustes importantes dado de que esto viene afectando la simplificación administrativa. Tal como afirma la SGP (2021), en su política de modernización, ninguna organización saldrá adelante en sus procesos y el cumplimiento de sus metas sino centra su accionar en mejorar esta problemática.

Es fundamental tener en cuenta que durante todo el proceso de investigación se tuvo una serie de limitaciones como la restricción en los plazos establecidos para la investigación que no debería sobrepasar los tres meses y medio, Debido al tiempo limitado disponible para realizar las encuestas y el financiamiento asignado, no se pudieron desarrollar instrumentos más completos.

Otros investigadores pueden utilizar las conclusiones extraídas de esta tesis para señalar las variables que contribuyen a la existencia de la no gestión por procesos como complemento a los hallazgos de la investigación, caracterizar de una mejor manera a través de investigación cualitativa los tipos de procesos que presenta la institución.

## **VI. CONCLUSIONES**

6.1. Con un coeficiente de Spearman de 0.344 significativo al nivel 0.01, la relación entre la gestión de procesos y la simplificación administrativa en la ARA-SM, 2022, resultó ser positiva baja, lo que indica que el proceso de gestión del talento humano con respecto a las variables gestión de procesos y simplificación administrativa no se está realizando adecuadamente.

6.2. El nivel de la gestión por procesos en la ARA-SM, 2022, fue medido como 46.7% regular; es decir que la Autoridad Regional Ambiental San Martín requiere mejorar la manera en que sus directores y responsables de áreas vienen liderando en cada una de sus áreas.

6.3. El nivel de la simplificación administrativa de la ARA-SM, 2022 fue evaluado como 55% regular; es decir que los colaboradores no vienen realizando las tareas de manera adecuada y por ende no vienen cumpliendo con las metas, objetivos, misión, visión, planteados en cada una de sus áreas y direcciones.

## **VII. RECOMENDACIONES**

7.1. Al gerente de la ARA-SM, priorizar recursos para la contratación adecuada de los directores y responsables de cada área además de recursos para que estos planteen en coordinación con el área de administración acciones de capacitación y motivación al personal. Asimismo, cada inversión que realice la Autoridad Regional Ambiental San Martín relacionada a mejorar la atención al usuario debe considerar acciones relacionadas a la simplificación administrativa, a fin de encaminarnos a una institución moderna.

7.2. Al área de administración y a las direcciones, fortalecer las capacidades en como transitar de una gestión por procesos regular, a una gestión por procesos eficaz y eficiente y acompañar este proceso con el área de gestión de personas del GORESAM a través de acciones de monitoreo.

7.3. A los directores de la Autoridad Regional Ambiental, que son responsables de liderar los equipos técnicos o de trabajo, mejorar los procesos de evaluación de simplificación administrativa articulándolos a una simplificación administrativa más transformacional, asimismo, coordinar con el área de administración para actualizar el plan de desarrollo de personas incluyendo recursos para implementar una evaluación de 360° para determinar la urgencia de mejora.

## REFERENCIAS:

- Carrillo, P., Castro, E., & Scartascini, C. (2021). Public good provision and property tax compliance: Evidence from a natural experiment. *Revista Journal of Public Economics*, 198, 1–19. <https://doi.org/10.1016/J.JPUBECO.2021.104422>
- Corporación Andina de Fomento – CAF. (2018). Gestión Pública y Simplificación administrativa. <https://www.caf.com/en/>
- Denise, G. C. (2021). *Almacenaje y simplificación administrativa de los legajos personales de los usuarios en la Red de Salud Pacífico Norte, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/64968>
- Dirección de Innovación Digital del Estado. Corporación Andina de Fomento. <https://www.gob.pe/laboratoriodigital>
- DocuSign Contributor. (2021). *Cinco formas de simplificar procesos*. <https://www.docusign.mx/blog/simplificar-procesos>
- Ely, E. M. (2019). *La simplificación administrativa y el agotamiento de la vía administrativa en las remuneraciones laborales del funcionario público y servidor público* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/12405>
- Euro Quality Consulting. (s/f). *Coordinación de estudios prospectivos. La importancia de la gestión por procesos*. <https://www.euroquality.fr/>
- Fátima, C. M. (2018). *La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de Personas, Carga y Mercancías – Jesús María 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17017>
- Flores, J. C. (2021). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. GIZ. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/\\$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZCIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/2B58575817FAAC8705257B6E00749ED8/$FILE/POLITICANACIONALDEMODERNIZCIONDELAGESTIONPUBLICAAL2021.pdf)

- GRSM-ARA. (2022). *Manual de Operaciones Autoridad Regional Ambiental San Martín*. <https://actualidadcivil.pe/norma/ordenanza-regional-016-2021-grsm-cr/8e03a91c-b363-499b-96ef-52624eb0c0cb>
- Gorjón, M., Guzmán, R., & Nieto, A. (2020). *Políticas públicas en defensa de la inclusión, la diversidad y el género*. <http://girdiversitas.usal.es/wp-content/uploads/2019/05/Pol%C3%ADticas-p%C3%BAblicas-en-defensa-UV.pdf>
- Huamantumba, E. J. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Revista Científica Aiapaec*. <https://doi.org/10.26495/rch.v4i2.1491>
- Jibao, S., & Prichard, W. (2015). The political economy of property tax in Africa: Explaining reform outcomes in Sierra Leone. *Revista African Affairs*, 114(456), 404–431. <https://doi.org/10.1093/AFRAF/ADV022>
- Junquero, A. B. (2019). Acerca del fenómeno legal de la simplificación administrativa, ¿facilidad o restricción?. *Revista en cultura de la legalidad*, 146-157. <https://doi.org/10.20318/economia.2019.4696>
- Kassa, E. T. (2021). Factors influencing taxpayers to engage in tax evasion: evidence from Woldia City administration micro, small, and large enterprise taxpayers. *Revista Journal of Innovation and Entrepreneurship* 10:1, 10(1), 1–16. <https://doi.org/10.1186/S13731-020-00142-4>
- Korostelkina, I., Dedkova, E., Varaksa, N., & Korostelkin, M. (2020). Models of tax relations: improving the tax culture and discipline of taxpayers in the interests of sustainable development. Web of Conferences. *Revista Esciences*, 159(3), 1–13. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202015906014>
- Ley N° 27444. Ley del Procedimiento Administrativo General (02 de febrero del 2019). <https://www.peru.gob.pe/normas/docs/ley-27444.pdf>
- Moreno, L. F., & Gallo Aponte, W. I. (2019). De la simplificación administrativa a la calidad regulatoria. *Revista de derecho administrativo*. *Revista De Derecho Administrativo*, (17), 246-271. <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoadministrativo/article/view/22174>

- Nurzhan, K., Yerlan, A., Arman, U., Aisulu, N., & Aisulu, A. (2021). Investigating the relationship between tax culture and tax communication in Kazakhstan" Investigating the relationship between tax culture and tax communication in Kazakhstan. *Megazine Problems and Perspectives in Management*, 19(3). [https://doi.org/10.21511/ppm.19\(3\).2021.17](https://doi.org/10.21511/ppm.19(3).2021.17)
- Ognio, L. S. (2019). ¿Por qué no alcanzamos la simplificación administrativa?. *Blog de la Universidad Continental*. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/porque-no-alcanzamos-la-simplificacion-administrativa>
- Pepper, S. B. (2011). Definition of process management. Acreditación de Prestadores Institucionales en Chile. *Revista biomédica revisada por pares*. <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Series/GES03-A/5032#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20puede,mejora%20continua%20de%20los%20procesos>.
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2021). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. *Secretaría de Gestión Pública*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1753414/Pol%C3%ADtica%20nacional%20de%20modernizaci%C3%B3n%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20p%C3%ABblica%20al%202021.pdf.pdf>
- Presidencia de Consejo de Ministros. (2013). *Plan Nacional de Simplificación Admministrativa*. *Secretaría de Gestión Pública*. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-declara-el-estado-de-emergencia-en-las-z-decreto-supremo-n-048-2013-pcm-933153-2/>
- R&C Consulting | Escuela de Gobierno y Gestión Pública. (2020). ¿Qué es la gestión por procesos?. *Blog de Gestión Pública*. <https://rc-consulting.org/blog/2020/03/que-es-gestion-por-procesos-gestion-publica/#:~:text=Enfoque%20metodol%C3%B3gico%20que%20sistematiza%20actividades,funci%C3%B3n%20de%20los%20recursos%20disponibles>
- Resolución N° 006-2018-PCM/SGP. Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública (27 de diciembre del 2018).

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP\\_N\\_006-2018-PCM-SGP.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP_N_006-2018-PCM-SGP.pdf)

Soto Virar, M. (2017). *El rol del gobierno electrónico en el derecho al acceso a la información pública y las Tics en Chile. El rol del gobierno electrónico en el derecho a la información* [Tesis Doctoral, Universidad Complutense de Madrid]. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/40874/1/T38285.pdf>

# **ANEXOS**

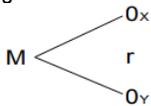
## Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b>	Herramienta orientada a identificar y suministrar información para el análisis de la entidad con un enfoque en sus procesos, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, en el marco de los objetivos institucionales, lo que requiere del compromiso de la Alta Dirección y del involucramiento de las unidades de organización que participan en los procesos. (SGP, 2018)	La escala de medición de la variable es ordinal, asimismo se compone de tres dimensiones según la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP las cuales son: D1. Determinación de procesos, D2. Seguimiento, medición y análisis de procesos. D3. Mejora de procesos.	Determinación de procesos	Identifica productos	Ordinal
				Identifica procesos	
				Caracteriza procesos	
				Determina la secuencia e interacción de los procesos	
				Aprueba y difunde documentos generados	
			Seguimiento, medición y análisis de procesos	Sigue y mide procesos	
				Analiza procesos	
				Mejora de procesos	
			Analiza causa - Efecto		
			Selecciona mejora		
Implementa mejoras					
<b>SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</b>	La simplificación administrativa tiene por objetivo la adecuada administración pública, para ello, se requiere la eliminación de obstáculos o costos innecesarios, una tarea importante y necesaria que toda entidad del Estado	La variable simplificación administrativa es de naturaleza cualitativa,	Procesos de simplificación administrativa	Procedimientos y servicios Administrativos priorizados.	Ordinal
				Procedimientos optimizados y estandarizados.	
				Procedimientos innecesarios eliminados.	
			Incorporación de las tecnologías de información	Servicios de intercambio electrónico de datos entre entidades públicas.	
				Procedimientos y servicios que hacen uso de la firma digital.	
			Modelo de	Plan de diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano.	

	debe implementar en orden de brindar una mejor atención al ciudadano. La simplificación administrativa requiere de una reorientación de los procesos y la optimización de la prestación de servicios que brinda el Estado, lo cual es posible de alcanzar con la aplicación del marco normativo vigente y las herramientas disponibles para ello (SGP, 2020).	categórica, de escala ordinal, para ello, se ha descompuesto en tres dimensiones y se han establecido tres niveles: En inicio, En proceso y Avanzado	atención al ciudadano	Implementación del Centro de atención MAC.	
				Ampliación de la modalidad de atención virtual del Centro de Atención MAC.	
			Fortalecimiento de los procesos de simplificación	Capacitación de funcionarios y servidores relacionados a la atención al público.	
				Sensibilización mediante difusión a los usuarios de procedimientos y servicios administrativos.	

## Matriz de Consistencia

### Título: Gestión por procesos y simplificación administrativa en la Autoridad Regional Ambiental San Martín, 2022

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TÉCNICA E INSTRUMENTOS									
¿Cuál fue la relación entre gestión por procesos y simplificación administrativa en la Autoridad Regional Ambiental San Martín, 2022?	Determinar la relación entre gestión por procesos y simplificación administrativa en la Autoridad Regional Ambiental San Martín, 2022.	Hi: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa en la Autoridad Regional Ambiental San Martín, 2022.	<b>Técnica:</b> Encuesta <b>Instrumento:</b> Cuestionario									
¿Cuál fue el nivel de la gestión por procesos en la Autoridad Regional Ambiental San Martín, 2022?	Conocer el nivel de la gestión por procesos en la Autoridad Regional Ambiental San Martín, 2022.	H1: El nivel de la gestión por procesos en la Autoridad Regional Ambiental San Martín, 2022 es bueno.										
¿Cuál fue el nivel de la simplificación administrativa en la Autoridad Regional Ambiental San Martín, 2022?	Identificar el nivel de la simplificación administrativa de la Autoridad Regional Ambiental San Martín, 2022.	H2: El nivel de la simplificación administrativa de la Autoridad Regional Ambiental San Martín, 2022 es alto.										
<p><b>Tipo de estudio:</b> no experimental, correlacional. El diseño se resume en el siguiente gráfico:</p>  <p>Dónde: M = Es la muestra de estudio. 0x = Gestión por procesos 0y = Simplificación administrativa r = Es el índice de correlación entre las variables.</p>	<p><b>Población</b> La población estuvo conformada por 60 trabajadores de la Autoridad Regional Ambiental San Martín 2022.</p> <p><b>Muestra</b> Estuvo constituida por 60 trabajadores de la Autoridad Regional Ambiental San Martín 2022.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">VARIABLES</th> <th style="width: 50%;">DIMENSIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">GESTIÓN POR PROCESOS</td> <td style="text-align: center;">Determinación de procesos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Seguimiento, medición y análisis de procesos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Mejora de procesos</td> </tr> <tr> <td rowspan="2" style="text-align: center; vertical-align: middle;">SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</td> <td style="text-align: center;">Procesos de simplificación administrativa</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Incorporación de las tecnologías de información</td> </tr> </tbody> </table>	VARIABLES	DIMENSIONES	GESTIÓN POR PROCESOS	Determinación de procesos	Seguimiento, medición y análisis de procesos	Mejora de procesos	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Procesos de simplificación administrativa	Incorporación de las tecnologías de información	
VARIABLES	DIMENSIONES											
GESTIÓN POR PROCESOS	Determinación de procesos											
	Seguimiento, medición y análisis de procesos											
	Mejora de procesos											
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Procesos de simplificación administrativa											
	Incorporación de las tecnologías de información											

			<p>Modelo de atención al ciudadano</p> <p>Fortalecimiento de los procesos de simplificación</p>	
--	--	--	---	--

## INSTRUMENTOS

### VARIABLE: Gestión por procesos

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

**Escala:**

Nunca (1)

Casi nunca (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

## INSTRUMENTOS

### VARIABLE: Simplificación administrativa

Ítems		Valoración				
<b>Procesos de simplificación administrativa</b>		1	2	3	4	5
1	En la ARA-San Martín, se prioriza la atención de trámites administrativos en función de la antigüedad de estos.					
2	En la ARA-San Martín, se prioriza la atención de trámites administrativos en función de la dependencia solicitante.					
3	En la ARA-San Martín, se estandariza sus procesos y procedimientos en función de lo establecido por otras dependencias.					
4	En la ARA-San Martín, se actualiza y documenta sus procedimientos administrativos en función de los sistemas informáticos existentes					
5	En la ARA-San Martín, se realiza el requerimiento de contar con sistemas informáticos que simplifiquen las labores repetitivas y consoliden de manera automática la información institucional.					
6	En la ARA-San Martín, se identifica requisitos innecesarios en trámites e informa para que estos sean retirados y se implementen mecanismos automáticos de verificación.					
<b>Incorporación de las tecnologías de información</b>						
7	En la ARA-San Martín, se consulta a las páginas web de otras instituciones para validar información presentada por usuarios externos					
8	En la ARA-San Martín, se consulta a las páginas web de otras instituciones para verificar y contrastar información presentada por usuarios internos					
9	En la ARA-San Martín, se ha omitido la presentación de fotocopias de documentos cuya información puede ser accedida a través del internet					
10	En la ARA-San Martín, se ha implementado mecanismos para que la presentación de requisitos sea de manera virtual					
11	En la ARA-San Martín, se utiliza el correo electrónico institucional para notificar y registrar asistencia a reuniones de trabajo.					
12	En la ARA-San Martín, se utiliza el correo electrónico institucional como medio de comunicación para simplificar la presentación de documentos impresos.					
<b>Modelo de atención al ciudadano</b>						
13	A participado en talleres relacionados al Modelo de Atención al Ciudadano – MAC, en la Autoridad Regional Ambiental.					
14	En la ARA-San Martín, se ha descentralizado los servicios de consulta de información en las oficinas administrativas.					
15	En la ARA-San Martín, se ha implementado mecanismos virtuales para que usuarios internos accedan a la información generada por se					
16	En la ARA-San Martín, se ha implementado mecanismos virtuales para que usuarios externos consulten la información administrativa gestionada por se					
<b>Fortalecimiento del proceso de simplificación</b>						
17	El proceso de inducción al personal nuevo es realizado por instructores que conocen ampliamente el proceso administrativo inherente a la Autoridad Regional Ambiental -San Martín.					
18	El personal nuevo de la Autoridad Regional Ambiental-San Martín, consulta los manuales de ayuda y guías de procedimientos antes de comenzar con el desarrollo de las funciones asignadas.					
19	El personal nuevo de la Autoridad Regional Ambiental-San Martín, ha recibido capacitación en el uso y aprovechamiento de los sistemas informáticos institucionales.					
20	A participado en planes de difusión sobre procedimientos y servicios administrativos por parte de la Autoridad Regional Ambiental -San Martín.					

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Keller Sánchez Dávila

Institución donde labora : Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo - Tarapoto

Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión por procesos

Autor del instrumento : Br: José Luis Zurita Tocto

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión por procesos</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión por procesos</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión por procesos</b> manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión por procesos</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 06 de junio de 2022

  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Keller Sánchez Dávila

Institución donde labora : Escuela de Posgrado Universidad César Vallejo - Tarapoto

Especialidad : Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Instrumento de evaluación : Cuestionario: Simplificación administrativa

Autor del instrumento : Br: José Luis Zurita Tocto

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Simplificación administrativa</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Simplificación administrativa</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Simplificación administrativa</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Simplificación administrativa</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		44				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4

  
Dr. Keller Sánchez Dávila  
DOCENTE POS GRADO

Tarapoto, 06 de junio de 2022

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Liz Cinthya Rojas Palacios  
 Institución donde labora : Autoridad Regional Ambiental San Martín  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión por procesos  
 Autor del instrumento : Br: José Luis Zurita Tocto

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión por procesos</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión por procesos</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión por procesos</b> manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión por procesos</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.5

Moyobamba, 07 de junio de 2022

  
 .....  
 Mg. Liz Cinthya Rojas Palacios  
 44417512  
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Liz Cinthya Rojas Palacios  
 Institución donde labora : Autoridad Regional Ambiental San Martín  
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Simplificación administrativa  
 Autor del instrumento : Br. José Luis Zurita Tocto

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Simplificación administrativa</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Simplificación administrativa</b> .					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Simplificación administrativa</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Simplificación administrativa</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>46</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Moyobamba, 07 de junio de 2022

  
 .....  
**Mg. Liz Cinthya Rojas Palacios**  
 44417512  
**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Fiorella Nicollet Tomanguillo López  
Institución donde labora : Autoridad Regional Ambiental San Martín  
Especialidad : Magíster en Gestión Pública  
Instrumento de evaluación : Cuestionario: Gestión por procesos  
Autor del instrumento : Br: José Luis Zurita Tocto

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Gestión por procesos</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión por procesos</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Gestión por procesos</b> manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión por procesos</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>44</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Moyobamba, 07 de junio de 2022

Mg. Fiorella N. Tomanguillo López  
46202933  
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Fiorella Nicollet Tomanguillo López  
 Institución donde labora : Autoridad Regional Ambiental San Martín  
 Especialidad : Magister en Gestión Pública  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario: Simplificación administrativa  
 Autor del instrumento : Br: José Luis Zurita Tocto

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>Simplificación administrativa</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Simplificación administrativa</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable: <b>Simplificación administrativa</b> de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Simplificación administrativa</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					<b>44</b>	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento coherente y aplicable

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.4

Moyobamba, 07 de junio de 2022



-----  
**Mg. Fiorella N. Tomanguillo López**  
**46202933**  
**MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

## Base de datos variable 1

	D1							D2					D3			
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 13	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16
Encuestado 1	2	3	3	2	2	4	4	2	3	4	4	3	5	4	4	4
Encuestado 2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	4
Encuestado 3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	3
Encuestado 5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
Encuestado 6	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 7	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
Encuestado 8	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2
Encuestado 9	1	5	4	3	3	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
Encuestado 10	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2
Encuestado 11	3	2	4	3	2	2	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3
Encuestado 12	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2
Encuestado 13	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2
Encuestado 14	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	1	4	2	2
Encuestado 15	3	3	2	3	2	2	2	3	2	3	4	4	2	3	2	2
Encuestado 16	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
Encuestado 17	3	4	4	5	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	4
Encuestado 18	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2
Encuestado 19	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 20	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3
Encuestado 21	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5
Encuestado 22	4	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	3	4	3
Encuestado 23	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3
Encuestado 24	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
Encuestado 25	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3

	D1							D2					D3			
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16
Encuestado 26	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	2
Encuestado 27	3	4	2	2	3	2	2	4	2	4	2	4	3	3	4	3
Encuestado 28	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
Encuestado 29	2	4	3	2	2	4	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2
Encuestado 30	3	5	4	5	3	5	4	5	1	2	4	3	5	3	4	5
Encuestado 31	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 32	5	4	3	3	1	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4
Encuestado 33	3	4	3	5	4	5	3	5	4	4	5	3	3	4	2	4
Encuestado 34	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3
Encuestado 35	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
Encuestado 36	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3
Encuestado 37	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3
Encuestado 38	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4
Encuestado 39	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4
Encuestado 40	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
Encuestado 41	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 42	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
Encuestado 43	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4
Encuestado 44	3	3	3	3	1	5	3	1	2	5	4	3	3	4	5	1
Encuestado 45	3	4	5	4	4	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4
Encuestado 46	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2
Encuestado 47	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5
Encuestado 48	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5
Encuestado 49	3	4	4	4	3	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3

	D1							D2					D3			
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 13	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16
Encuestado 50	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
Encuestado 51	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	5
Encuestado 52	4	3	2	1	3	5	3	4	3	4	4	3	4	3	3	5
Encuestado 53	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	4	5	2	3	3	2
Encuestado 54	3	4	2	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5
Encuestado 55	4	4	3	4	2	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3
Encuestado 56	3	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	4	3
Encuestado 57	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	5	5	3	5	3	4
Encuestado 58	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3
Encuestado 59	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2
Encuestado 60	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	1	1

## Base de datos variable 2

	D1						D2						D3				D4			
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20
Encuestado 1	1	3	1	5	4	2	3	3	3	4	3	3	1	2	3	2	1	1	1	2
Encuestado 2	3	1	3	3	4	4	2	4	1	4	5	4	1	4	4	4	5	4	4	4
Encuestado 3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5
Encuestado 5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 6	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
Encuestado 7	1	2	2	5	5	1	5	5	3	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3
Encuestado 8	3	3	2	4	4	2	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	2	2	2
Encuestado 9	5	4	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1
Encuestado 10	3	2	2	3	4	4	1	3	3	3	5	3	1	5	5	5	1	3	1	1
Encuestado 11	3	5	5	5	3	4	2	2	5	5	4	5	1	5	5	5	5	1	2	5
Encuestado 12	3	4	3	4	4	4	1	3	3	4	5	3	1	4	3	3	1	1	1	2
Encuestado 13	3	3	2	2	4	5	4	5	4	4	4	4	1	5	5	5	2	1	1	3
Encuestado 14	2	2	4	4	4	2	2	1	1	4	4	4	1	4	4	2	4	1	1	2
Encuestado 15	3	4	3	4	5	2	2	2	1	4	4	4	1	4	3	2	2	3	2	2
Encuestado 16	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
Encuestado 17	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
Encuestado 18	4	3	4	3	2	2	3	2	2	1	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3
Encuestado 19	4	4	4	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 20	3	2	1	4	4	5	2	5	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
Encuestado 21	4	4	5	5	5	5	3	3	4	5	4	5	1	5	5	5	2	4	2	1
Encuestado 22	3	3	4	4	2	3	2	2	4	3	4	4	1	3	2	2	5	4	2	1
Encuestado 23	1	5	3	3	4	3	4	3	4	5	4	4	1	5	3	2	2	4	1	1

	D1						D2						D3				D4			
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20
Encuestado 24	5	5	5	5	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3
Encuestado 25	5	4	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	2	3	3	4	4	3	3	2
Encuestado 26	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	2	3	2	2	2	2
Encuestado 27	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	5	2	2	4	5	4	4	4	4	2
Encuestado 28	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	4
Encuestado 29	3	4	4	4	4	1	2	3	5	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 30	4	1	3	4	3	5	5	5	5	2	4	5	2	1	2	4	2	1	5	4
Encuestado 31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1
Encuestado 32	5	1	2	4	5	3	4	4	4	5	5	5	2	4	5	5	3	3	3	5
Encuestado 33	2	2	3	4	3	5	5	5	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
Encuestado 34	1	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	4	5	2	3	2	4	3	4	4
Encuestado 35	2	3	1	3	2	4	2	4	3	5	3	2	4	3	2	1	2	3	3	5
Encuestado 36	4	4	4	3	3	4	2	4	3	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3
Encuestado 37	4	3	5	3	3	3	4	4	4	5	3	5	4	3	4	2	4	4	3	4
Encuestado 38	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4
Encuestado 39	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	4	5
Encuestado 40	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
Encuestado 41	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 42	4	3	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 43	5	4	4	3	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4
Encuestado 44	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
Encuestado 45	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	5	5	3	4	5	5	3	3	2	2
Encuestado 46	5	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2
Encuestado 47	5	2	4	5	5	3	4	5	3	5	5	2	2	2	4	4	4	5	4	4

	D1						D2						D3				D4			
	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	Pregunta 13	Pregunta 14	Pregunta 15	Pregunta 16	Pregunta 17	Pregunta 18	Pregunta 19	Pregunta 20
Encuestado 48	4	2	1	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	3	3	3	3
Encuestado 49	5	3	3	5	5	3	3	2	4	4	4	5	2	3	5	4	4	4	3	4
Encuestado 50	4	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	4
Encuestado 51	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
Encuestado 52	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4
Encuestado 53	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	3
Encuestado 54	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
Encuestado 55	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
Encuestado 56	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
Encuestado 57	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
Encuestado 58	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
Encuestado 59	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
Encuestado 60	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5

## AUTORIZACIÓN

**ING. MSC. GERARDO CÁCERES BARDÁLES**, Gerente Ejecutivo de la Autoridad Regional Ambiental San Martín, del Gobierno Regional de San Martín, a solicitud del tesista José Luis Zurita Tocto, identificado con DNI N° 76290045, estudiante de Posgrado de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, solicita desarrollar su trabajo de investigación titulada **“Gestión por procesos y simplificación administrativa en la Autoridad Regional Ambiental San Martín, 2022”**. Por lo que, la Autoridad Regional Ambiental de San Martín, **OTORGA EL PERMISO CORRESPONDIENTE**, desde el día 17 de junio del 2022, para poder desarrollar su trabajo de investigación.

Moyobamba, 17 de junio del 2022.

*Usa correctamente la mascarilla  
y respeta el distanciamiento social.*



GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN  
A.R.A.

Ing. Msc. Gerardo Cáceres Bardales  
GERENTE  
Autoridad Regional Ambiental