

**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMIA**



# **T E S I S**

**En qué medida la organización institucional genera barreras burocráticas para la  
obtención del grado de bachiller en la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo en el periodo  
2016 - 2018.**

**Autores**

**ARMANDO NICOLAS BARBOZA CANEVARO**

**JIMMY ERNESTO CUEVA RUESTA**

**Asesora**

**MARIA MAGDALENA BARRANTES QUIROZ**

Para obtener el título profesional de


**ECONOMISTA**

Lambayeque – Perú


Mayo – 2020

**EN QUÉ MEDIDA LA ORGANIZACIÓN INSTITUCIONAL GENERA  
BARRERAS BUROCRÁTICAS PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE  
BACHILLER EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO  
EN EL PERIODO 2016 - 2018.**


**Decreto de Sustentación N° \_\_\_\_\_ De fecha \_\_\_\_\_**

  
Armando Nicolás Barboza Canevaro

**Bachiller**

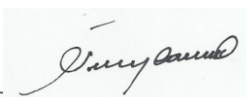
  
Jimmy Ernesto Cueva Ruesta

**Bachiller**

  
Econ. María Barrantes Quiroz

**Asesor**

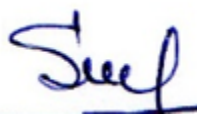
**Aprobado por el jurado:**

  
Georgina Yuly Campos Delgado

**Presidente**

  
Wilmer Huancas de la Cruz

**Secretario**

  
Sonia Alejandra Liza Zatti

**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A mis abuelos, quienes desde pequeño me dieron todo su amor.

Barboza Canevaro Armando Nicolás

Se lo dedico a Dios por permitir que mis padres estén conmigo, a mis hermanos por apoyarme y a mi pareja por estar siempre conmigo.

Cueva Ruesta Jimmy Ernesto

## INDICE

INTRODUCCIÒN .....	17
Formulación del Problema .....	19
Problemas Específicos .....	19
Objetivo General .....	19
Objetivos Especifico .....	20
Hipótesis General .....	20
Hipótesis Específica .....	20
I.    Capítulo: El Objeto De Estudio .....	22
1.1 Contextualización Del Objeto De Estudio .....	22
1.2 Características y Manifestaciones Del Problema De Investigación .....	23
II.   Capítulo: Marco Teórico .....	29
2.1 Bases Teóricas .....	29
2.2 Variables .....	35
2.2.1 Variable Dependiente. ....	35
2.2.2 Variable Independiente. ....	35
2.3 Hipótesis y Definiciones .....	35
2.3.1 Hipótesis general. ....	35
2.3.2 Hipótesis específica. ....	35
2.3.3 Definiciones. ....	36
III.  Capítulo: Metodología Desarrollada .....	42
3.1 Metodología .....	42

3.1.1	Tipo y diseño de Investigación. ....	42
3.2	Población Y Muestra.....	43
3.2.1	Población.....	43
3.2.2	Muestra.....	43
3.3	Fuentes, Técnicas De Recolección Y Procesamiento De Datos .....	45
3.3.1	Fuentes. ....	45
3.3.2	Técnicas.....	45
3.3.3	Técnicas de análisis de datos.....	47
3.3.4	Procesamiento de Datos. ....	47
IV.	Capítulo: Resultado Y Discusión .....	50
4.1	Modelo Econométrico .....	50
4.2	Resultados de la encuesta realizada a los egresados del periodo 2016 al 2018 de la Unprg. 60	
4.3	Resultados de la encuesta realizada al personal administrativo que labora en la UNPRG. 79	
4.4	Análisis de la Guía de la observación .....	91
4.5	Resultados de la Guía de Entrevista.....	93
V.	Capítulo: Propuesta .....	94
5.1	Propuesta De Simplificación Del Procedimiento Del Grado De Bachiller En La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.....	94
	Conclusiones .....	98
VI.	Referencias Y Bibliografía.....	101
	Referencia Bibliográfica .....	101

ANEXOS.....	105
-------------	-----

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estructura por facultad del personal administrativo .....	44
Tabla 2: Usted es egresado del semestre académico:.....	60
Tabla 3: Actualmente usted cuenta con el grado de bachiller.....	61
Tabla 4: ¿Reconoce el significado de barrera burocrática? en caso de responder si responda la pregunta n°4y5, de lo contrario pasar a la pregunta n°6 .....	62
Tabla 5. ¿Siente usted que hubo barreras burocráticas en el proceso de obtención del grado de bachiller? .....	63
Tabla 6.¿Cuáles cree usted que fue las principales barreras. marque más de una si es necesario.	64
Tabla 7.¿Conoce cuáles son las etapas del procedimiento del trámite para la obtención del grado de bachiller? .....	65
Tabla 8.¿El personal que lo atendió mostró pleno conocimiento sobre dicho trámite?.....	66
Tabla 9.¿Fue tratado con amabilidad al momento de preguntar sobre el proceso de dicho trámite?.....	67
Tabla 10.¿Le proporcionaron la información completa de cuáles son los requisitos, costos, plazos para obtener el grado de bachiller? .....	68
Tabla 11.¿Cree usted que el monto a pagar por la obtención del grado de bachiller es? .....	69
Tabla 12.¿Cumplieron con el plazo establecido inicialmente para obtener dicho trámite?.....	70
Tabla 13. ¿En cuáles de las siguientes oficinas cree usted que se demoró más su trámite? ....	71

Tabla 14.El tiempo que se está demorando o se demoró para la obtención del bachiller le parece:	73
Tabla 15.¿Cuántas veces tuvo usted que acercarse a preguntar sobre el proceso de dichotrámite?	74
Tabla 16.De qué manera le afecta o le afectó la demora de la obtención del grado de bachiller	75
Tabla 17.¿Le gustaría realizar el seguimiento del proceso de su trámite vía online desde la página oficial de la Unprg?	77
Tabla 18.Cree usted que para la obtención del título profesional el tiempo será.....	78
Tabla 19.¿Cuánto tiempo lleva usted laborando en la universidad nacional pedro ruiz gallo?	79
Tabla 20. La Universidad le proporcionó oportunidades para su desarrollo profesional (Capacitaciones, Maestrías, Etc.)	80
Tabla 21.Usted tiene el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual:.....	81
Tabla 22.¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?.....	82
Tabla 23.Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, La Universidad se lo proporciona .....	83
Tabla 24.¿Tiene conocimiento de la ley del procedimiento administrativo general, ley N°27444?.....	84
Tabla 25.¿Cuenta con los equipos y/o muebles (computadores, impresoras, archivadores, portafolios) que necesita para realizar adecuadamente su trabajo?.....	86
Tabla 26.¿Cuentas con el apoyo de sus compañeros de oficina para realizar su labor? .....	87
Tabla 27.¿Conoce las tareas que desempeña otras oficinas de la facultad a la que pertenece?	88

Tabla 28.¿Considera que existe una adecuada cooperación entre las oficinas de la facultad a la que usted pertenece? .....	89
Tabla 29.¿Considera usted adecuada la creación de un software estandarizado en la universidad, el cual permita agilizar trámites en favor al interesado? .....	90
Tabla 30: Propuesta de simplificación .....	94
Tabla 31.Propuesta del procedimiento del Grado de Bachiller.....	96
Tabla 32.Comparación de procedimiento actual vs simplificado .....	97



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diagrama de dispersión del error.....	53
Figura 2. Diagrama de correlación de variables.....	57
Figura 3. Usted es egresado del semestre académico.....	60
Figura 4. Actualmente usted cuenta con el Grado de Bachiller .....	61
Figura 5. ¿Reconoce el significado de barrera burocrática? en caso de responder si responda la pregunta n°4y5, de lo contrario pasar a la pregunta n°6 .....	62
Figura 6. Siente usted que hubo barreras burocráticas en el proceso de obtención del Grado de Bachiller .....	63
Figura 7. Cuáles cree usted que fueron las principales barreras. Marque más de una si es necesario.....	64
Figura 8.¿Conoce cuáles son las etapas del procedimiento del trámite para la obtención del Grado de Bachiller?.....	66
Figura 9. ¿El personal que lo atendió mostró pleno conocimiento sobre dicho trámite? .....	66
Figura 10. ¿Fue tratado con amabilidad al momento de preguntar sobre el proceso de dicho trámite?.....	67
Figura 11.¿Le proporcionaron la información completa de cuáles son los requisitos, costos, plazos para obtener el Grado de Bachiller?.....	68
Figura 12. ¿Cree usted que el monto a pagar por la obtención del grado de bachiller es? .....	69
Figura 13. ¿Cumplieron con el plazo establecido inicialmente para obtener dicho trámite?...	70
Figura 14. ¿En cuáles de las siguientes oficinas cree usted que se demoró más su trámite?...	72

Figura 15. El Tiempo que se está demorando o se demoró para la obtención del bachiller le parece .....	73
Figura 16. ¿Cuántas veces tuvo usted que acercarse a preguntar sobre el proceso de dicho trámite?.....	75
Figura 17. ¿De qué manera le afecta o le afectó la demora de la obtención del grado de bachiller? .....	76
Figura 18. ¿Le gustaría realizar el seguimiento del proceso de su trámite vía online desde la página oficial de la UNPRG?.....	77
Figura 19. Cree usted que para la obtención del título profesional el tiempo será .....	78
Figura 20. ¿Cuánto tiempo lleva usted laborando en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo? .....	79
Figura 21. La Universidad le proporcionó oportunidades para su desarrollo profesional (Capacitaciones, Maestrías, Etc.).....	80
Figura 22. ¿Usted tiene el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual?.....	81
Figura 23. ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas? .....	82
Figura 24. ¿Cuándo se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la universidad se lo proporciona?.....	83
Figura 25 .¿Tiene conocimiento de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° N°27444?.....	85
Figura 26 ¿Cuenta con los equipos y/o muebles (computadores, impresoras, archivadores, portafolios) que necesita para realizar adecuadamente su trabajo?.....	86
Figura 27 .¿Cuentas con el apoyo de sus compañeros de oficina para realizar su labor?.....	87

Figura 28. ¿Conoce las tareas que desempeña otras oficinas de la facultad a la que pertenece?	88
Figura 29 .¿Considera que existe una adecuada cooperación entre las oficinas de la facultad a la que usted pertenece?.....	89
Figura 30 .¿Considera usted adecuada la creación de un software estandarizado en la universidad, el cual permita agilizar trámites en favor al interesado? .....	90

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta dirigida a os egresados de La UNPRG de los períodos 2016 Al 2018 .....	105
Anexo 2. Encuesta dirigida al personal administrativo que labora en la UNPRG .....	108
Anexo 3. Guia de entrevista dirigida a los jefes inmediados de las oficinas involucradas en las etapas del procedimiento para la obtención del grado de bachiller (Oficina Central de Asuntos Académicos, Oficina Central de Grados y Titulos, Oficina de Asuntos Académicos, Oficina Central de Grados y Titulos, Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad y Oficina de Grados Y Titulos de la Facultad).....	110
Anexo 4. Matriz de consistencia general .....	113
Anexo 5. Operacionalización de variables.....	115
Anexo 6. Resumen metodológico .....	116
Anexo 7. Procedimiento para obtener el Grado de Bachiller .....	117

## **RESUMEN**

La presente investigación tiene como objetivo demostrar y medir en cuánto la organización institucional, entendida como presupuesto y recursos humanos, de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo genera barreras burocráticas en la obtención del grado de bachiller, teniendo como metodología una investigación cuantitativa cuyo diseño es de causalidad, el cual se contrastó con un modelo econométrico de regresión lineal, estimado por mínimo cuadrados generalizados, permitiendo demostrar en qué medida las variables ( presupuesto y recursos humanos ) generan o no barreras burocráticas, dicha regresión se realizó con el programa econométrico Stata 15.

La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo presenta problemas sustanciales de deficiencia en la simplicidad administrativa, que conlleva a un tiempo promedio para la obtención del grado de bachiller de seis (6) meses a más, comparando este tiempo con el de las demás universidades ubicadas en la región de Lambayeque este resulta muy excesivo, originando una disminución de la competitividad de los egresados y/o estudiantes, prolongando su inserción en el mercado laboral y la imposibilidad de alcanzar una mayor escala remunerativa.

Para la ejecución de esta investigación se utilizó dos poblaciones, la primera conformada por los egresados del periodo 2016-2018, y la segunda, conformados por el personal administrativo a cargo del proceso del grado de bachiller. Nuestros instrumentos de recolección de datos fueron: la observación directa, encuesta y guía de entrevista.

Tras la realización del modelo econométrico, descrito anteriormente, se corroboró la hipótesis general, la Organización Institucional SI genera barreras burocráticas. Además, la principal barrera burocrática en el proceso de obtención del grado de bachiller es la falta de interconexión entre las áreas competentes, siendo la oficina de vicerrectorado académico la etapa en donde dicho proceso administrativo tiene mayor tiempo de duración.

Palabras claves: Barreras Burocráticas, Organización Institucional, presupuesto, recursos humanos, procedimiento administrativo

## **ABSTRACT**

This research aims to demonstrate and measure as soon as the Institutional Organization, understood as budget and human resources, of the National University Pedro Ruiz Gallo generates bureaucratic barriers in obtaining the Bachelor's Degree, having as methodology a quantitative investigation whose design is of causality, which will be contrasted with an econometric model of linear regression, estimated by minimum generalized squares, allowing to demonstrate to what extent the variables (budget and human resources) generate or not bureaucratic barriers, said regression will be carried out with the Stata 15 econometric program.

The Pedro Ruiz Gallo National University presents substantial problems of deficiency in administrative simplicity, which leads to an average time to obtain a bachelor's degree from six (6) months or more, compared to the other Universities located in the region Lambayeque this is very excessive, decreasing the competitiveness of graduates and students, prolonging their insertion in the labor market and the impossibility of reaching a higher pay scale.

To carry out this research, two populations were used, the first formed by the graduates of the 2016-2018 period, and the second, made up of the administrative staff in charge of the bachelor's degree process. Our data collection instruments are: direct observation, survey and interview guide.

After the realization of the econometric model, described above, the general hypothesis is corroborated, the institutional organization does generate bureaucratic barriers. In addition, the main bureaucratic barrier in the process of obtaining the bachelor's degree is the lack of interconnection between the competent areas, the central office of academic affairs being the stage where said administrative process has a longer duration.

Keywords: Bureaucratic Barriers, Institutional Organization, budget, human resources, administrative procedure.



## INTRODUCCIÓN

En el Perú, antes del año 2000 constituir una empresa, registrar una propiedad o incluso realizar trámites administrativos tomaban años, originando de esta manera un desincentivo al momento de realizar dichos trámites, y perjudicando tanto en el corto como al largo plazo el desarrollo y crecimiento económico del país. No obstante, fue hasta el año 2017 a través del Decreto Legislativo N° 1256, cuando surge la Ley de prevención y eliminación de barreras burocráticas, la cual le otorgó toda injerencia al INDECOPI (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y la Protección de la Propiedad Intelectual) y a su Comisión de eliminación de barreras burocráticas (CEB), a dar inicio al proceso de detección y eliminación de barreras burocráticas, reconociendo a éstas como costos potenciales que afectan a todo acto administrativo en entidades tanto públicas como privadas.

En una investigación realizada recientemente por Montalván Arroyo y Villegas Carrasco (2018), se logró identificar las principales barreras burocráticas existentes en el Perú:

- La solicitud de información que la institución por si misma produce.
- La solicitud de autorizaciones que no están acordes con la ley.
- La solicitud de documentos originales que, por el principio administrativo de presunción de veracidad, se podría presentar en copias.
- La solicitud de documentos que identifiquen a la persona natural, cuya información pueden obtenerse en otras instituciones públicas (SUNARP, SUNAT y RENIEC).
- Se encontró casos de cobro por declaraciones juradas.

- En su gran mayoría los formatos no son completamente claros, dificultando su rápida comprensión por lo cual se requiere de una asesoría personal.

- La solicitud de “otros documentos adicionales”. (p.12)

Lo mencionado anteriormente nos brinda una visión clara de cómo el país continúa teniendo problemas de deficiencia en la simplicidad administrativa, a pesar de haberse creado programas para mitigar dicha deficiencia.

Las instituciones educativas no son ajenas a este problema, en el caso de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, institución en donde se centra la presente investigación, cuenta también con problemas sustanciales de deficiencia en la simplicidad administrativa, incumpliendo con varios de sus principios administrativos. Los principales perjudicados al momento de realizar un procedimiento administrativo son los estudiantes y/o egresados, casi nunca son notificados en qué etapa se encuentran sus respectivos trámites, además el nivel de formalización, centralización y jerarquización de la Universidad (Organización Institucional) no permite aplicar el principio de simplicidad al trámite.

En el caso del trámite para la obtención del grado de bachiller en la FACEAC (Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables), las autoridades administrativas no aceptan la carpeta del grado de bachiller si el estudiante no presenta la copia de su DNI y/o partida de nacimiento, los cuales fueron solicitadas y entregadas al momento del ingreso a la universidad, además de que no requieren de mucho tiempo para poder ser subsanadas, de esta manera se incumple con los principios de Razonabilidad, Celeridad, de Eficacia y de Uniformidad.

Estos incumplimientos de los principales principios administrativos tienen efectos en costos y en tiempo de los actos administrativos, siendo la UNPRG una institución pública que cuenta con gran parte del alumnado de escasos recursos económicos, dichos costos afectan en

mayor medida a estos estudiantes si los comparamos con el de otras instituciones privadas, además el tiempo de duración del trámite no está claramente establecido; es decir no se entrega un material orientador sobre costos, plazos y secuencia del procedimiento que se debe seguir y si lo hay no están debidamente actualizados, pues el estudiante muchas veces desconoce donde se inicia y culmina su trámite del grado de bachiller, que en promedio tienen una duración de seis (6) meses a más.

### **Formulación del Problema**

¿En qué medida la organización institucional genera barreras burocráticas para la obtención del Grado de Bachiller en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en el periodo 2016 - 2018?

### **Problemas Específicos**

- ¿Los recursos humanos de la organización institucional, generan barreras burocráticas para la obtención del grado de bachiller en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en el periodo 2016 - 2018?
- ¿El Presupuesto de la organización institucional generan barreras burocráticas para la obtención del Grado de Bachiller en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en el periodo 2016 - 2018?

Para este estudio se ha establecido los siguientes objetivos:

### **Objetivo General**

Determinar en qué medida la organización institucional genera barreras burocráticas para la obtención del Grado de Bachiller en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en el periodo 2016 - 2018

### **Objetivos Especifico**

- Describir cómo los recursos humanos de la organización institucional generan barreras burocráticas para la obtención del Grado de Bachiller en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en el periodo 2016 - 2018
- Describir cómo el presupuesto de la organización institucional genera barreras burocráticas para la obtención del Grado de Bachiller en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en el periodo 2016 – 2018.

Asimismo, en la presente investigación la variable dependiente y la variable independiente está conformada por las barreras burocráticas y la organización institucional respectivamente. Teniendo como hipótesis:

### **Hipótesis General**

- La organización institucional de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo genera barreras burocráticas para la obtención del Grado de Bachiller en el periodo 2016 – 2018.

### **Hipótesis Específica**

- Los recursos humanos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo generan barreras burocráticas para la obtención del Grado de Bachiller en el periodo 2016 – 2018.
- El Presupuesto de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo genera barreras burocráticas para la obtención del Grado de Bachiller en el periodo 2016 – 2018.

La tesis está organizada en cinco capítulos, cumpliendo con los requerimientos establecidos por la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque:

CAPITULO I: Contiene el objeto de estudio.

CAPITULO II: Se presenta el marco teórico relacionado con los objetivos y las variables de la investigación.

CAPITULO III: Se describe la metodología y diseño de investigación, así como las técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.

CAPITULO IV: Se presentan los resultados obtenidos de la información y la discusión de los mismos.

CAPITULO V: Se presenta la propuesta de la investigación.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos correspondientes.

## **I. Capítulo: El Objeto De Estudio**

### **1.1 Contextualización Del Objeto De Estudio**

La presente investigación se realizó en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo (UNPRG) de la ciudad de Lambayeque; la comunidad universitaria se encuentra conformado por alumnos, docentes y administrativos. La población de alumnos matriculados en los últimos 7 años ha mostrado una tendencia creciente, con una tasa de crecimiento geométrica de 0.99%, llegando en el año 2017 a 14,166 alumnos matriculados en promedio. Siendo el año 2015 el que experimentó la mayor tasa de crecimiento que ascendió a 2.23% (13,960 alumnos matriculados), mientras que en el año 2017 mostro un crecimiento de apenas 0.30% (14,166 alumnos matriculados).

Los órganos de gobierno son: Asamblea Universitaria, Consejo Universitario, Rectorado, Vicerrectorado. El gobierno y la administración de las 14 facultades y escuelas están a cargo de los decanos y los directores de escuela, respectivamente. Además, la unidad de postgrado de la universidad está a cargo del director de la escuela de postgrado.

A su vez la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables está integrada por cuatro escuelas profesionales: Economía, Administración, Contabilidad y Comercio y Negocios internacionales. Para el periodo académico 2017-II se tiene que la facultad con más población de matriculados es la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables con 2,421 alumnos matriculados

Sus procedimientos están establecidos en el texto único de procedimientos administrativos (TUPA) de la UNPRG; el cual es un documento de gestión que contiene toda la información relacionada a la tramitación de procedimientos que los administrados realizan ante sus distintas dependencias. Este documento de gestión contiene toda las funciones y disposiciones que la Ley Universitaria otorga a la universidad.

## **1.2 Características y Manifestaciones Del Problema De Investigación**

Esta investigación está enfocada en determinar y analizar aquellas barreras burocráticas que no cumplen con la racionalidad y la legalidad, debido a que estas afectan directamente a los egresados y futuros egresados de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en términos de tiempo, unidades monetarias e inserción en el mercado formal laboral. Asimismo, como egresados y a lo largo de nuestra etapa como estudiantes hemos experimentado exiguos esfuerzos por parte del personal administrativo en la celeridad de los trámites, por ende es de vital importancia eliminar dichas barreras, no sólo en la perspectiva de simplicidad administrativa, sino también para alcanzar una mayor competitividad universitaria a nivel regional pero principalmente, a nivel nacional, lo que se traduciría en conseguir mejores puestos de trabajo para los egresados.

En “Fundamentos Del Procedimiento De Eliminación De Barreras Burocráticas”, se describe un caso muy recurrente que ha acontecido en los años anteriores, el cuál es la exigencia de ciertos requerimientos por parte de universidades públicas para la realización de los diferentes procedimientos administrativos, uno de los cuales constituye la obtención del grado de bachiller y títulos profesionales. En dicho trámite, la documentación y/o información que se solicita está en manos de la misma institución, en otras palabras, se contaba con pleno conocimiento del trámite, se solicitaba, por ejemplo, certificados de no adeudo a la biblioteca, constancia de ingreso y egreso. (Ochoa Mendoza, 2018) . Estos requerimientos además de no cumplir con el principio de razonabilidad son totalmente innecesarios y lo más relevante es que estos están prohibidos expresamente por el Art. 48 de la (Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N°27444, 2019): el cual señala que “para el inicio, prosecución o conclusión de cualquier procedimiento, las instituciones están prohibidas de requerir a los administrados la presentación de la siguiente documentación y/o información que contenga:

48.1.1 Aquella que la entidad solicitante posea o deba poseer en virtud de algún trámite realizado anteriormente por el administrado en cualquiera de sus dependencias, o por haber sido fiscalizado por ellas, durante cinco (5) años anteriores inmediatos, siempre que los datos no hubieren sufrido variación ni haya vencido la vigencia del documento entregado. Para acreditarlo, basta que el administrado exhiba la copia del cargo donde conste dicha presentación, debidamente sellado y fechado por la entidad ante la cual hubiese sido suministrada.

48.1.2 Aquella que haya sido expedida por la misma entidad o por otras entidades públicas del sector, en cuyo caso corresponde recabarlas a la propia entidad a solicitud del administrado.

48.1.3 Presentación de más de dos ejemplares de un mismo documento ante la entidad, salvo que sea necesario notificar a otros tantos interesados.

48.1.4 Fotografías, salvo para obtener documentos de identidad, pasaporte o licencias o autorizaciones de índole personal o por razones de seguridad nacional. Los administrados tendrán libertad de escoger la empresa en la cual sean obtenidas las fotografías, con excepción de los casos de digitalización de imágenes.

48.1.5 Documentos de identidad personal distintos a la Libreta Electoral o Documento Nacional de Identidad. Asimismo, sólo se exigirá para los ciudadanos extranjeros carnet de extranjería o pasaporte según corresponda.

48.1.7 Documentos o copias nuevas, cuando sean presentadas otras, no obstante haber sido producidos para otra finalidad, salvo que sean ilegibles.

De la misma manera dichos requisitos están censurados por el Artículo 45: “Solamente serán incluidos como requisitos exigidos para la realización de cada procedimiento administrativo



aquellos que razonablemente sean indispensables para obtener el pronunciamiento correspondiente, atendiendo además a sus costos y beneficios”. (Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N°27444, 2019,inc.1).

En la tesis para optar el título de Licenciado en Administración, denominada “Análisis de los Procedimientos Administrativos Académicos de La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo” (Montalván Arroyo & Villegas Carrasco, 2018), observó y describió los Procedimientos Administrativos Académicos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables (FACEAC) de la UNPRG, tal como se dan en la realidad. Se concluyó tres aspectos importantes:

1) Existe un deficiente desarrollo del procedimiento administrativo manifestado en los tiempos excesivos de tramitación, procedimientos con largas rutas y muchas actividades de revisión y traslado, asimismo de los 16 procedimientos analizados: 3 no están documentados, 3 son malos, 7 regulares y 3 buenos.

2) Existen otros factores relacionados a los procedimientos tales como el tiempo de atención en cola al usuario, deficiente orientación al usuario, es decir no se entrega un material orientador sobre costos, plazos y secuencia del procedimiento que se debe seguir, el usuario muchas veces desconoce sobre donde inicia y culmina el procedimiento; inexistencia de normas claras, registros manuales y favoritismos.

3) Los Procedimientos Administrativos de obtención de grado académico, título profesional, aceptación del proyecto de tesis, presentación del informe y sustentación de tesis de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la UNPRG, presentan sobretiempos, requisitos innecesarios; los cuales deben ser modificados para brindar una buena atención al usuario. Las recomendaciones que señalan los autores son: implementar los procedimientos que

se han actualizado en dicha investigación, documentándolos a fin de que la información que se brinde al usuario en cuanto a los requisitos, tiempo y costo del trámite sea la adecuada, los procedimientos trabajados en dicha investigación sean integrados en el SISGEDO a fin de darle transparencia a los trámites, se reduzcan los gastos en materiales de oficina y que permita al usuario dar seguimiento a su trámite a través de un dispositivo electrónico; que la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la UNPRG, debe establecer mecanismos para supervisar y fiscalizar el desarrollo de los procedimientos con el fin de evitar que los factores que influyen en el desarrollo de los mismos generen insatisfacción en el servicio que se brinda; y por último que dicha tesis constituya un modelo de propuesta de simplificación de procedimientos administrativos que puede ser de aplicación a otras facultades de la UNPRG , se recomienda ampliar la investigación a otros trámites que resulten importantes para la mejorar la atención del servicio que se brinda al usuario.

El grado de bachiller constituye uno de los principales requisitos al momento de postular a las diferentes plazas de trabajo que ofrecen las entidades tanto públicas como privadas, por lo cual es de vital importancia que el egresado obtenga en el menor tiempo posible dicho grado, pues la no obtención del mismo genera desventajas competitivas, aumentando el subempleo, el crecimiento de la desconfianza y la baja autoestima del egresado, así como también la imposibilidad de alcanzar algún tipo de ascenso en el centro laboral donde se encuentre ejerciendo funciones laborales.

Si la duración del trámite para la obtención del grado de bachiller se compara con el de otras universidades de la región, sería muy prolongado, pues en dichas instituciones la duración promedio es de cuatro (4) meses, de igual manera sucede con las demás universidades nacionales del norte del país (se hace referencia a la Universidad Nacional de Trujillo y de Piura, que en

promedio otorgan el grado de bachiller de dos (2) a tres (3) meses respectivamente), sumado a esto, nos encontramos con una atención desdeñosa de la gran mayoría del personal administrativo, lo cual acentúa aún más el problema de la obtención de dicho grado de bachiller.

Son dichas razones las que nos motivaron a realizar esta investigación con el fin de lograr determinar en qué medida la organización institucional genera barreras burocráticas en la obtención de dicho trámite, y de esta manera conseguir una mejora sustancial en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, además de que sirva como punta de partida en la búsqueda de nuevas soluciones para la simplicidad de trámites administrativos.

Debido a que formamos parte de la comunidad universitaria se ha logrado disponer con mayor acceso y facilidad a la información del total de número de egresados de los años correspondientes a nuestro periodo de investigación, y a los trámites y/o requisitos que se requieren en el proceso de obtención del grado de bachiller de las catorce facultades pertenecientes a la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en algunas de las cuales elaboramos solicitudes a las autoridades competentes, Decanos y/o Jefes de la Oficina de Procesos Académicos, pues la obtención de dicha información es de vital importancia en nuestra investigación.

El alcance del estudio de esta investigación tiene como objetivo el de identificar qué factores y en qué medida la organización institucional genera barreras burocráticas para la obtención del grado de bachiller en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en el periodo de análisis.

La implicancia de nuestro estudio es que, al momento de realizar la Investigación, así como la obtención de algunos datos puede generar cierto grado de incomodidad tanto en el personal administrativo como en las diferentes autoridades de la universidad, debido a que requiere una nueva restructuración en temas burocráticos, un mayor nivel de capacitación al personal

administrativo enfocándose principalmente en la simplicidad de los procedimientos administrativos.

## **II. Capítulo: Marco Teórico**

### **2.1 Bases Teóricas**

#### **2.1.1 Economía Normativa.**

Actualmente la regulación peruana comprende un conjunto de leyes, decretos supremos, decretos legislativos y reglamentaciones que son emitidas por las principales instituciones que conforman el estado peruano. Con la entrada en vigor de la Ley 27444 el 10 de abril del año 2001, Ley del Procedimiento Administrativo General se inicia una nueva etapa de cambios en los procedimientos administrativos, siendo su eje central, el de garantizar derechos al administrado, orientarse en favor a este, reconociendo algunas prácticas administrativas que impedían la celeridad en trámites y que hoy en día están siendo reguladas.

El ámbito de aplicación de dicha ley, es para todas las instituciones de administración pública, entendiéndose como “institución” a los 3 poderes del estado , a los Gobiernos Regionales, Gobiernos Locales, y además a “ los Organismos a los que la Constitución Política del Perú y las leyes confieren autonomía” (Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N°27444, 2019) Art. I. Considerandose a una Universidad dentro del ámbito de aplicación, debido a que posee autonomía , tal como se señala en la (Ley Universitaria, Ley N° 30220, 2016)” El Estado reconoce la autonomía universitaria , la autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la constitución, la presente ley y demás normativa aplicable” (art.8).

Todos los sujetos que operan en el campo del derecho administrativo se limitan a dos posiciones básicas (Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N°27444, 2019)“El de autoridad administrativa (sujetos activos de poder) y el de administrados (destinatarios de la acción administrativa)”.

Los derechos que posee actualmente el administrado son también estipulados en la Ley Del Procedimiento Administrativo General, siendo de vital importancia en la presente investigación los que se detallan a continuación:

(...) 2. Ser tratados con respeto y consideración por el personal de las entidades, en condiciones de igualdad con los demás administrados.

3. Acceder, en cualquier momento, de manera directa y sin limitación alguna a la información contenida en los expedientes de los procedimientos administrativos en que sean partes y a obtener copias de los documentos contenidos en el mismo sufragando el costo que suponga su pedido, salvo las excepciones expresamente previstas por ley.

5. A ser informados en los procedimientos de oficio sobre su naturaleza, alcance y, de ser previsible, del plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación. (...)

7. Al cumplimiento de los plazos determinados para cada servicio o actuación y exigirlo así a las autoridades. (...)

11. Al ejercicio responsable del derecho de formular análisis, críticas o a cuestionar las decisiones y actuaciones de las entidades. (art.66)

Con respecto al inicio de Procedimiento Administrativo, según el Artículo 117 de la (Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N°27444, 2019) “Cualquier administrado, individual o colectivamente, puede promover por escrito el inicio de un Procedimiento Administrativo ante todas y cualesquiera de las entidades ejerciendo el derecho de petición reconocido en el Artículo 2 inciso 20 de la Constitución Política del Perú” (inc.1)

Dicho Artículo de la Constitución Política del Perú señala que toda persona tiene derecho, “A formular peticiones, individual o colectivamente, por escrito ante la autoridad competente, la que está obligada a dar al interesado una respuesta también por escrito dentro del plazo legal, bajo responsabilidad”. (Constitución Política del Perú, 1993).

Así mismo la (Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N°27444, 2019) define al proceso administrativo como “el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados” art.29.

Por otra parte, también hace mención a los principios del procedimiento administrativo a continuación se detallarán los más importantes:

1.1. Principio de legalidad. – El cuál señala que todas las autoridades administrativas deben realizar su actividad laboral respetando la Constitución Peruana, y las leyes y/o decretos dentro de su respectiva jurisdicción.

1.2. Principio del debido procedimiento. - Los derechos y/o prerrogativas que poseen los administrados en los procedimientos administrativos son los que se nombran a continuación, estos deben ser correctamente notificados en que proceso se encuentra el trámite solicitado, de haber una prórroga en la duración del trámite estos pueden impugnarla, asimismo pueden acceder a los expedientes durante el tiempo que demore su trámite.

1.3. Principio de razonabilidad. - Las autoridades administrativas al momento de establecer sanciones, infracciones o restricciones a los administrados deben de

realizarlo dentro de sus facultades, por ningún motivo deben exceder a estas, a fin de que el trámite administrativo no se prorrogue demasiado.

1.4. Principio de imparcialidad. - Por ningún motivo los administrativos deben de realizar acciones discriminatorias a los administrados, todos deben de recibir el mismo trato frente al procedimiento.

1.5. Principio de informalismo. - Los derechos y/o solicitudes de los administrados no deben de verse afectados por la exigencia de aspectos formales que podrían ser subsanados en el corto plazo, siempre y cuando esto no afecte derechos a terceros o al interés público.

1.6. Principio de presunción de veracidad. - Tanto los documentos como las declaraciones juradas entregadas por los administrados deben presumirse como veraces, por supuesto que esta presunción podría ser denegada al encontrarse inconformidad e ilegalidad.

1.7. Principio de buena fe procedimental. - Todos los que participan en el procedimiento administrativos deben realizar este acto guiándose por el mutuo respeto, la correcta colaboración y la buena fe.

1.8. Principio de celeridad. - Se debe evitar todo tipo de formalismo o desenvolvimiento que dificulte la celeridad del trámite administrativo, todos los participantes del proceso deben actuar de manera dinámica y razonable.

1.9. Principio de participación. - Los administrados deben poder acceder a la información que soliciten en las entidades, siempre y cuando esta información no afecte la intimidad personal de terceros, no afecte a la seguridad del país o a las diferentes disposiciones establecidas en las leyes y/o decretos.



1.10. Principio de simplicidad. - Las autoridades administrativas deben establecer trámites sencillos, evitando todo tipo de la complejidad que perjudique a los administrados, así mismo los requisitos deben estar correctamente redactados y ser racionales a fin de buscar el cumplimiento de los mismos.

1.11. Principio de uniformidad. - El establecimiento de requisitos debe ser acorde a los trámites por realizar, si estos son sencillos pues los requisitos también lo deberían ser, la existencia de diferenciaciones en los requisitos debe estar basados en criterios objetivos los cuales deberían estar correctamente sustentados.

1.12. Principio de predictibilidad o de confianza legítima. - La información brindada a los administrados debe de ser siempre completa y confiable sobre cada procedimiento, con el objetivo que ellos puedan comprender los requisitos, trámites y resultados.

1.13. Principio del ejercicio legítimo del poder. -Por ningún motivo la autoridad administrativa deberá sobrepasar sus prerrogativas o potestades, evitando de esta manera el abuso de poder.

1.15. Principio de responsabilidad. - Todo error o daño ocasionado en contra del administrado dentro de la actividad administrativa deberá ser sancionado de acuerdo al ordenamiento jurídico, el administrativo estará obligado a responder por los daños ocasionados. (art.IV).

Como no existe un plazo correctamente establecido en alguna ley expresa, el plazo máximo deberá estar dentro de los siguientes:

1. El mismo día de su presentación: para la recepción y derivación de solicitudes y/o documentos.
2. En un plazo no mayor de 3 días: para resolver y/o decidir peticiones del mero trámite.
3. En un plazo de siete días después de la presentación del documento: para la emisión de informes, dictámenes, etc., si el trámite requiere ser trasladado a otra sede o a terceros fuera de los límites de los administrativos, puede prorrogarse 3 días más
4. En un plazo de 10 días de solicitados: para actos en donde intervenga la autoridad administrativa, así como también para la entrega de información o respuesta a las interrogantes sobre las cuales la autoridad deba pronunciarse. (Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N°27444, 2019) ,art.143.

De acuerdo al plazo máximo del Procedimiento Administrativo , (Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N°27444, 2019) , “No puede exceder de treinta días el plazo que transcurra desde que es iniciado un procedimiento administrativo de evaluación previa hasta aquel en que sea dictada la resolución respectiva, salvo que la ley establezca trámites cuyo cumplimiento requiera una duración mayor”. art.153.

En correspondencia con la simplificación administrativa, la generación del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) constituyó la principal iniciativa. (Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N°27444, 2019) “Los procedimientos administrativos deben ser sistematizados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, aprobados para cada entidad, en el cual no se pueden crear procedimientos ni establecer nuevos requisitos,”. art.40, Inc.3.

El cuál es un instrumento que permite la unificación, y la simplificación de todos los procesos administrativos, trámites y/o documentos, de manera que beneficie al usuario en cuestión de tiempo y costos. (Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N°27444, 2019) “Para la elaboración del TUPA se evita la duplicidad de procedimientos administrativos en la entidad” art.44, Inc. 6.

## **2.2 Variables**

### **2.2.1 Variable Dependiente.**

Barreras Burocráticas

### **2.2.2 Variable Independiente.**

Organización Institucional

## **2.3 Hipótesis y Definiciones**

### **2.3.1 Hipótesis general.**

La Organización Institucional de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo genera Barreras Burocráticas para la obtención del Grado de Bachiller en el periodo 2016 – 2018.

### **2.3.2 Hipótesis específica.**

Los Recursos Humanos Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo generan Barreras Burocráticas para la obtención del Grado de Bachiller en el periodo 2016 – 2018.

El Presupuesto de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo genera barreras burocráticas para la obtención del grado de bachiller en el periodo 2016 – 2018.

### **2.3.3 Definiciones.**

#### ***Barreras Burocráticas***

La definición del término “Barrera Burocrática” se establece por primera vez de manera legal en la (Ley de Eliminación de sobrecostos, trabas y restricciones a la inversión privada, 2007) , que la describe de la siguiente manera “las barreras burocráticas son los actos que realiza las entidades públicas al momento de exigir, requerir e incluso cobros para la ejecución de actividades económicas de dicha entidad”.

(Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas, 2016) Señala que “una barrera burocrática son las exigencias, requerimientos y limitaciones con cobro que impone la administración pública para realizar operaciones del agente económico, o que a su vez afecten a los ciudadanos en trámites administrativos”.

En tal sentido, las barreras burocráticas son los requisitos tales como; cobros, limitaciones o impedimentos para un acto administrativo. (Chueca Romero, 2005).

(Quiroga, 1997) “afirma que las barreras burocráticas son obstáculos que se impone de manera no jurídica (ilegal) por parte de entidades (públicas o privas), y que por consiguiente afecta al mercado”.

(Patroni, 2015), conceptualiza que “son actos o procesos que disponen las entidades públicas que limitan el acceso al mercado, su permanencia o su competitividad y crecimiento empresarial, o en su defecto su incorporación al mercado comercial” (p.10).

Con respecto a ello, (Ochoa, 2013) indica que “las barreras burocráticas no son más que limitaciones sin sustento económico como legal, y que el único efecto que tienen es debido crecimiento y desarrollo de los organismos del mercado.

En cambio, el (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2015) reveló “las barreras burocráticas se convierten en ilegales cuando estos no se ajustan a los preceptos legales y cuando son arbitrarias y desproporcionados limitando la libre competitividad” (p.2).

La Comisión de acceso al mercado del (Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, 2015), señala dos tipos de barreras:

*Barreras Burocráticas Ilegales.*

Las Barreras ilegales están constituidas por todo tipo de procedimiento, documento, tramite, etc. que se manifiesta sin un sustento válido o competencia legal que lo fundamente correctamente.

*Barreras Burocráticas Irracionales.*

Las barreras irracionales se manifiestan cuando el acto, la disposición o las exigencias que de ella se derivan son contrarios a las prácticas y principios de orden lógico, razonable y proporcional.

Entonces una barrera burocrática puede ser desde la obligación de presentar ante cualquier entidad una copia del DNI y/o copia de partida de nacimiento para realizar un trámite, hasta cobros sin sustento impuestos por cualquier órgano del aparato público, sea a una persona o a una empresa.

*Archivos Erróneamente Clasificados.*

El término archivo hace referencia a todo tipo de documento que pueden ser elaborados por personas naturales o jurídicas, pertenecientes tanto a instituciones públicas como privadas. Los documentos pueden ser libros, archivadores, resoluciones, fotos, recortes de diarios, etc.; que resultan de suma importancia cuando se emprende una actividad de investigación histórica. Sin

embargo, cuando estos no son utilizados correctamente, no son actualizados, o se cuenta con excedentes de archivos, puede llegar a generar retraso en los procesos administrativos.

#### *Capacitación del Personal Administrativo.*

El personal administrativo a menudo es responsable de la mayor parte del trabajo a realizar, así como del regocijo del administrado, de la calidad de los diferentes servicios que brinda las instituciones u organizaciones, sin embargo, cuando estos no están correctamente capacitados disminuye tanto su nivel competitivo como la eficiencia laboral de la institución a la que pertenece.

#### *Simplificación administrativa*

El concepto que nos aporta la (PCM) es que “la simplificación administrativa tiene por objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que generan el inadecuado funcionamiento de la administración pública”.

Es un mecanismo mediante el cual se busca facilitar que los administrados puedan ejercer sus derechos, puedan hacer peticiones a la administración pública de la manera más rápida posible, sin tanto formalismo o sin tanta barrera burocrática.

#### ***Organización Institucional***

(Etzioni, 1965) Afirma: “las organizaciones son unidades sociales o agrupaciones humanas deliberadamente construidas o reconstruidas para alcanzar objetivos específicos”.

Asimismo, (Porter., Lawler, & Hackman, 1975) Plantean que: “las organizaciones están compuestas de individuos o grupos, en vistas a conseguir ciertos objetivos por medio de funciones diferenciadas que se procura que estén racionalmente coordinadas dirigidas, y una cierta continuidad a través del tiempo” (p.69).

Por su parte (Kahn & Katz, 1989) Afirman que “desde el punto de vista social una organización son sistemas abiertos que consiste en las transacciones de la energía que entra y su

propio ambiente. Además, las organizaciones se conforman por las actividades diseñadas por el número de personas”.

(Idalberto, 2007) señala que “Las (PCM) organizaciones son unidades sociales (o agrupaciones humanas) intencionalmente construidas y reconstruidas para el logro de objetivos específicos. Esto significa que se construyen de manera planeada y organizada para el logro de objetivos determinados. A medida que se logran los objetivos y que se descubren medios para obtenerlos a menor costo y con menor esfuerzo, las organizaciones se reconstruyen, es decir, se reestructuran y se redefinen. Una organización no es nunca una unidad completa y terminada, sino un organismo social vivo y sujeto a constantes cambios”. (p.10)

Podemos hablar de los diferentes tipos de organizaciones por ejemplo organización empresarial, organización personal, organización institucional, etc. En todas estas aplicaciones, el sentido de la organización se basa en la forma como las personas se interrelacionan entre sí, y en el ordenamiento y la distribución de los diversos elementos implicados, con vista para el mismo fin. Una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo común.

#### *Recursos Humanos.*

Según, (Chiavenato, 2015) “es el área que construye talentos por medio de un conjunto integrados de procesos y que cuida al capital humano de las organizaciones dado que es el elemento fundamental de su capital intelectual y la base de su éxito” (p.15).

Por otra parte, (Sherman, 1987), define a los recursos humanos como “el proceso de revisar y medir el desempeño con el objeto de determinar el grado hasta el cual se están logrando los planes y objetivos de la organización” (p.13).

### *Clima Laboral*

Es el ambiente que los empleados perciben dentro de sus oficinas o dentro de la institución para la cual laboran, es de suma importancia pues si la organización cuenta con un clima laboral propicio para la ejecución de las labores, los empleados estarán más confortables y realizarán el trabajo asignado con mayor eficiencia.

(Forehand G.A. & B.Von Haller , 1964) definen al clima laboral como “el conjunto de características que describen a una organización y que la distinguen de otras organizaciones, estas características son relativamente perdurables a lo largo del tiempo e influyen en el comportamiento de las personas en la organización”.

#### ✓ Responsabilidad

Nivel de compromiso que asume un empleado al momento de realizar sus funciones laborales, relacionadas con la puntualidad, la autoridad y la libertad para realizar sus actividades.

#### ✓ Identidad

Está asociada a la manera como un individuo se percibe a sí mismo como agente trabajador en la ejecución de una serie de funciones en una posición laboral determinada, como se verá más adelante, al ejercicio de roles en contextos de trabajo; como se vincula el individuo con la organización a la que pertenece, la relación que las personas tienen con su rol ocupacional (el trabajo que desempeñan)



✓ Motivación

Capacidad de las organizaciones de mantener comprometidos a su personal laboral para que de esta manera ellos se involucren de manera responsable y estén dispuestos a brindar el máximo de sus capacidades y rendimientos, y así conseguir, los objetivos planteados por la organización.

✓ Cooperación

Implica la capacidad para realizar actividades de manera conjunta con otros u otros individuos trabajando en función de objetivos comunes o afines.

*Economía de Red*

Son los productos o servicios que se intercambian a través de una red (tecnologías).

✓ *Software Estandarizado.*

Conjunto de programas y rutinas que permite a la computadora realizar determinadas tareas

*Presupuesto.*

Según, Burbano (1995), el Presupuesto es una expresión cuantitativa, porque asigna recursos para alcanzar objetivos trazados en la administración de una entidad. Asimismo, este se debe expresar en términos monetarios para hegemonizar los análisis de las estrategias.

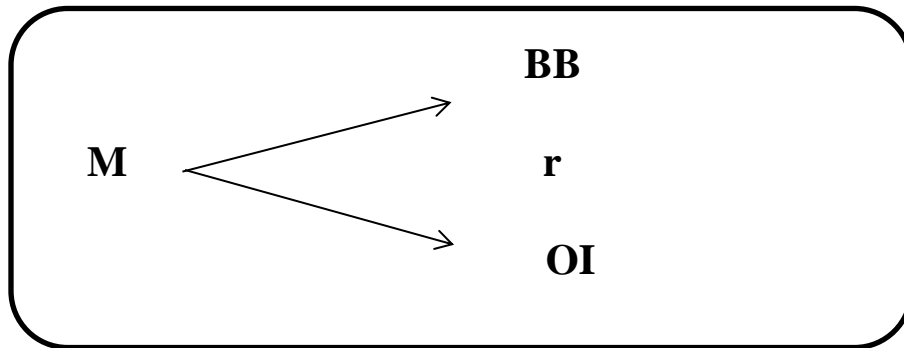
### III. Capítulo: Metodología Desarrollada

#### 3.1 Metodología

##### 3.1.1 Tipo y diseño de Investigación.

Por su enfoque principal es una investigación cuantitativa cuyo diseño es de causalidad. Según “este tipo y diseño de investigación se caracterizan por ser secuenciales, es decir, una etapa es prerequisite para la siguiente”, el enfoque para la ejecución de esta investigación es cuantitativo puesto que se medirá las magnitudes de incidencias de la variable independiente hacia la dependiente. Asimismo, su diseño es de causalidad, debido a que no se limita a estimar la asociación de las variables, sino que, se define claramente las variables y se determina la causa y efecto.

Dónde:



**M:** Muestra

**BB:** Barrera Burocrática

**OI:** Organización Institucional

**r:** Coeficiente de correlación

## 3.2 Población Y Muestra

### 3.2.1 Población.

Según (Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014) define a la población como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p.207). Estos pueden ser personas, documentos, registros, etc. Para esta investigación se estableció lo siguiente:

**Primera Población:** Todos los egresados del periodo de 2016 - 2018 de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

**Segunda Población:** Todo el personal administrativo a cargo del proceso del trámite de bachiller de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

### 3.2.2 Muestra.

(Sampieri, Fernández Collado, y Baptista Lucio, 2014) afirma que la muestra “es un subconjunto de la población, cuya muestra debe ser característica y representativa”. (p.187)

En la presente investigación la población estuvo conformada por todos los egresados del periodo de 2016 - 2018 de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, siendo un total de 5,997 egresados.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

Donde:

➤ N = Total de la población = 5997

- $Z\alpha = 1.96$  al cuadrado
- $p$  = proporción esperada (en este caso 5%)
- $q = 1 - p$  (en este caso 0.95)
- $d$  = precisión

$n = 362$

De esta manera la investigación tuvo el tamaño de la muestra de 362 egresados. La población del personal administrativo que realiza el procedimiento del bachiller se estructura de la forma siguiente:

**TABLA 1: Estructura por facultad del personal administrativo**

14 Facultades de la Universidad	Total De Personal Administrativo
<b>Nacional Pedro Ruiz Gallo</b>	
<b>FAG</b>	<b>6</b>
<b>FCCBB</b>	<b>5</b>
<b>FACEAC</b>	<b>7</b>
<b>FACFYM</b>	<b>5</b>
<b>FACHSE</b>	<b>10</b>
<b>FDCCPP</b>	<b>5</b>
<b>FIA</b>	<b>4</b>
<b>FICSA</b>	<b>7</b>
<b>FIME</b>	<b>5</b>
<b>FE</b>	<b>7</b>
<b>FMH</b>	<b>5</b>

<b>FMV</b>	<b>6</b>
<b>FIQUIA</b>	<b>5</b>
<b>FIZ</b>	<b>5</b>
<b>TOTAL</b>	<b>82</b>

Fuente: Elaboración Propia

Añadiendo a estas 82 personas los 35 de vicerrectorado académico, dando un total de 117, y el cual no necesitó muestra.

### **3.3 Fuentes, Técnicas De Recolección Y Procesamiento De Datos**

(Rojas Soriano, 2013) señala que las técnicas e instrumentos necesarios para la recopilación de información de datos (trabajo de campo), deben seguir los objetivos e hipótesis planteados previamente.

#### **3.3.1 Fuentes.**

##### ***Fuente Primaria***

Según (Maranto Rivera & Gonzales Fernandez , 2015), las fuentes primarias son todas aquellas que contiene la información original, es decir, sin ningún tipo de modificación, asimismo, son el resultado de ideas e investigaciones, cuyas fuentes principales se tiene a los libros, artículos, informes, etc.

#### **3.3.2 Técnicas.**

##### ***Encuesta***

Se realizó a los principales involucrados en el proceso de obtención del Grado de Bachiller, es decir tanto a los egresados universitarios como al personal administrativo, lo

que permitió recopilar la información necesaria para mayor consistencia de la investigación.

### ***Entrevista***

Una entrevista se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia o un equipo de manufactura. En la entrevista, a través de las preguntas y respuestas se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Janesick, 1998)

En la presente investigación la entrevista fue dirigida a los jefes inmediatos de las oficinas involucradas en las etapas del procedimiento para la obtención del grado de bachiller (Oficina Central de Asuntos Académicos, Oficina Central de Grados y Títulos, Oficina de Asuntos Académicos de Facultad y Oficina de Grados y Títulos de Facultad)

### ***Observación***

Según (Tamayo y Tamayo, 2003) “es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación” (p.25).

En este caso se usó este instrumento para poder recopilar la información de la economía de red, la infraestructura de las oficinas involucradas en el proceso de obtención del grado de bachiller de la UNPRG, así mismo esta técnica permitió evaluar el nivel de uso de los archivos que tiene a cargo dichas oficinas.

### **3.3.3 Técnicas de análisis de datos.**

Para el análisis de datos se usaron las siguientes técnicas:

- **Stata:** Programa econométrico que permite a la investigación hacer la regresión lineal general por “MCG”.
- **SPSS:** Programa estadístico que permite a la investigación procesar los datos de la encuesta y entrevista.

### **3.3.4 Procesamiento de Datos.**

#### ***Modelo Econométrico***

Un modelo econométrico es la modelación de un hecho económico usando las herramientas matemáticas y estadísticas, que consiste en un conjunto coherente de hipótesis que se materializan en un conjunto de ecuaciones o gráficos o un conjunto de ideas conceptuales y que tiene como objetivo comprender aspectos de la realidad económica. Dicho modelo permitirá hacer análisis más precisos de un determinado hecho económico. (Roldán, s.f.)

Por su parte (M Wooldrifge, 2010), define a la econometría como “la ciencia de construcción de modelos, que consiste en un conjunto de variables cuantitativas para construir y luego probar hipótesis” (p.50)

El modelo de la presente investigación fue de Regresión Lineal General con estimación por Mínimos Cuadrados Generalizados.

#### **Supuesto del Modelo de Regresión Lineal General**

1. Linealidad en parámetros ( $\beta$ )

2. Variables regresoras (X) no estocásticos
3. Exogeneidad – Independencia:  $E [u / x ] = 0$
4. Residuos Esféricos:
  - 4.1 Homocedástico:  $\text{Var} (u/x) = \text{varianza por } u$
  - 4.2 No autocorrelación:  $\text{Cov} (u_i / x_i) = 0$
5. Rango Completo

$$Y = f (Xi)$$

Donde:

**Y:** Barreras Burocráticas

**Xi:** Organización Institucional

$$Xi = f ( X1, X2)$$

Donde:

**X1** = Recursos Humanos

**X2** = Presupuesto

$$X1 = f ( Z1, Z2)$$

$$X2 = f ( Z2 )$$

$$Y = \beta 0 + \beta 1 Z1 + \beta 2 Z2 + \beta 3 Z3 + \beta 4 Z4 + e$$

Donde:

**Z1** = Clima Laboral

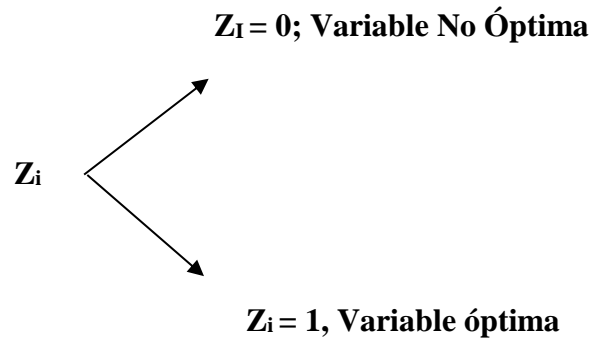
**Z2** = Economía de Red

**Z3** = Infraestructura

**Z4** = Cantidad de Archivadores y/o libros

**e** = Error





### ***Hipótesis Econométricas***

**$H_0$**  = Hipótesis Nula (Las variables no son significativas)

**$H_A$**  = Hipótesis Alternativa (Las variables son significativas)

$$H_0 = Z_1 = Z_2 = Z_3 = 0$$

$$H_A = Z_1 \neq Z_2 \neq Z_3 \neq 0$$

Se aplicó el modelo econométrico con la finalidad de:

- ✓ Demostrar cuales son las variables que generan barreras burocráticas.
- ✓ Medir en cuánto generan barreras burocráticas dichas variables

## IV. Capítulo: Resultado Y Discusión

### 4.1 Modelo Econométrico

- Como **primer paso** se realizó el **análisis de correlación**.

```
. correl BARRERASBUROCRÁTICAS CLIMALABORAL ECONOMÍASDERED INFRAESTRUCTURA ARCHIVADORES
(obs=117)
```

	BARRER~S	CLIMAL~L	ECONOM~D	INFRAE~A	ARCHIV~S
BARRERASBU~S	1.0000				
CLIMALABORAL	-0.0506	1.0000			
ECONOMÍASD~D	-0.8031	-0.5024	1.0000		
INFRAESTRU~A	-0.6040	0.6730	0.1173	1.0000	
ARCHIVADORES	0.4598	-0.7373	0.0283	-0.7872	1.0000

Como resultado de la matriz de correlación se puede apreciar lo siguiente:

- **Correlación Negativa** entre **Barreras Burocráticas** y **Clima Laboral** de **-0.0506**.
- **Correlación Negativa** entre **Barreras Burocráticas** y **Economías De Red** de **-0.8031**
- **Correlación Negativa** entre **Barreras Burocráticas** e **infraestructura** de **-0.6040**
- **Correlación Positiva** entre **Barreras Burocráticas** y **Archivadores** de **0.4598**

- Como **segundo paso** se realizó el análisis de **regresión por mínimos cuadrados ordinarios** y se obtuvo lo siguiente:

Source	SS	df	MS	Number of obs	=	117
Model	0	4	0	F(4, 112)	=	427.66
Residual	1313.07517	112	11.7238854	Prob > F	=	0.0000
				R-squared	=	0.9386
				Adj R-squared	=	0.9364
Total	1291.2274	116	11.1312706	Root MSE	=	4.5057

BARRERASBUROC~S	Coef.	Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
CLIMALABORAL	-.0467554	.0439056	-1.06	0.289	-.1337486	.0402379
ECONOMÍASDERED	-.1633816	.0307402	-5.31	0.000	-.2242893	-.1024739
INFRAESTRUCTURA	-.0245914	.0188746	-1.30	0.195	-.0619889	.0128062
ARCHIVADORES	.0172311	.0379279	0.45	0.650	-.0579181	.0923804
_cons	129.0091	8.626059	14.96	0.000	111.9177	146.1006

Por lo cual se logra observar un **R** cuadrado alto, un **R** cuadrado ajustado alto, asimismo la variable Economías De Red es la única que sería consistente para el modelo, para ello se realizó el TEST DE NORMALIDAD DEL MODELO DE REGRESIÓN PARA CORREGIR DICHO PROBLEMA.

#### Para determinar si el Modelo Está o No Correctamente Especificado

##### ✓ Test De Ramsey

Donde la :  $H_0$  = Mala especificación del modelo

$H_A$  = Óptima especificación del modelo

**P value < 0.05 se rechaza la  $H_0$**

```
Ramsey RESET test using powers of the fitted values of BARRERASBUROCRÁTICAS
Ho: model has no omitted variables
      F(3, 109) =      6.56
      Prob > F =      0.0004
```

Debido a esto, **SI** se rechaza la hipótesis nula, con lo cual se demuestra que el modelo **SÍ** está correctamente especificado.

#### Para determinar si existe Multicolinealidad.

##### ✓ TEST DEL VIF

Si el VIF por variable  $> 10$ , Presencia de multicolinealidad Nociva.

Si el VIF por variable es  $< 10$ . No hay presencia de multicolinealidad

Si el VIF global es  $> 5$ . Presencia de multicolinealidad

Si el VIF global es  $< 5$ . No existe presencia de multicolinealidad

Variable	VIF	1/VIF
CLIMALABORAL	6.51	0.153509
INFRAESTRU~A	4.05	0.246832
ARCHIVADORES	3.64	0.274599
ECONOMÍASD~D	2.98	0.335402
Mean VIF	4.30	

- Clima laboral **NO** sufre del problema de multicolinealidad
- Infraestructura **NO** sufre del problema de multicolinealidad
- Archivadores **NO** sufre del problema de multicolinealidad
- Economías de Red **NO** sufre del problema de multicolinealidad
- En global el VIF es menor a 5, por lo tanto, el modelo **NO** sufre del problema de multicolinealidad.

Para estudiar si el error se distribuye de forma normal se tiene las siguientes Hipótesis:

$H_0$  = El error se distribuye de forma normal

$H_A$  = El error No se distribuye de forma normal

P value  $> 0.05$  no se rechaza la  $H_0$

P value  $< 0.05$  se rechaza la  $H_0$

Skewness/Kurtosis tests for Normality					
Variable	Obs	Pr (Skewness)	Pr (Kurtosis)	adj chi2 (2)	joint Prob>chi2
error	117	0.0000	0.0000	.	0.0000

Como se puede observar, el error se distribuye de forma normal, Asimismo para confirmar la distribución normal del error se procedió a realizar su diagrama de dispersión.

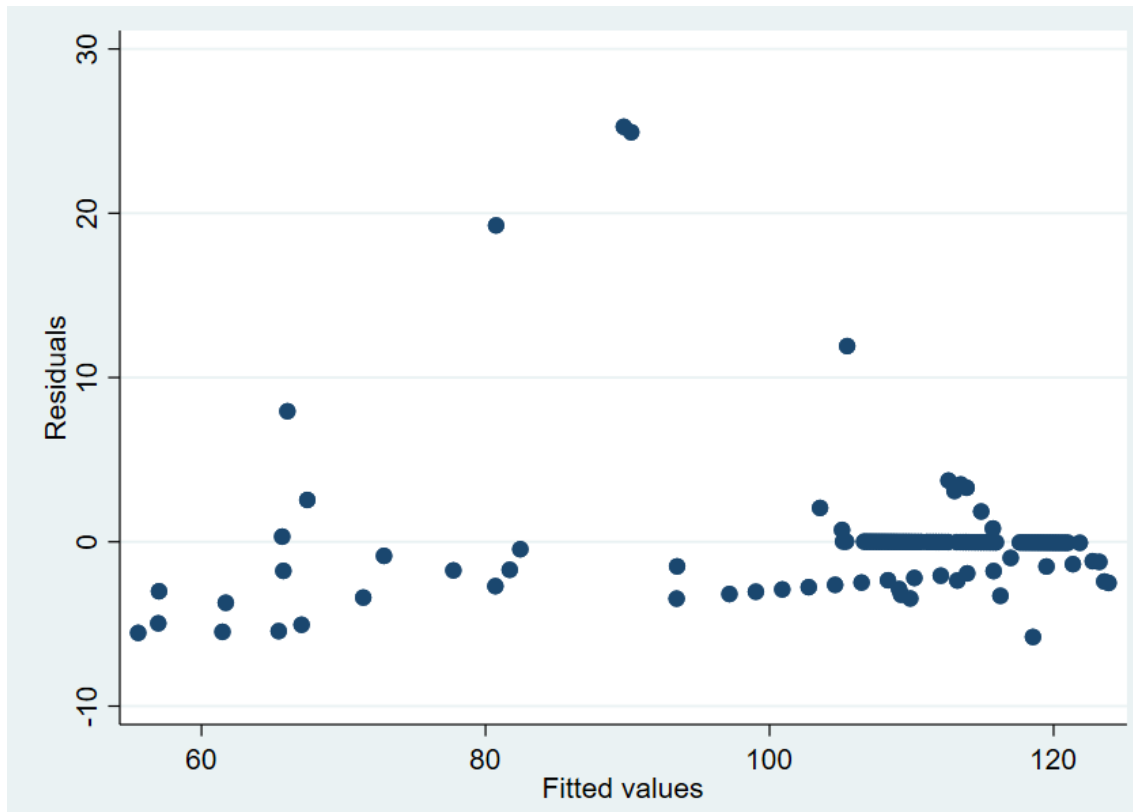


Figura 1. Diagrama de Dispersión del Error

**Para determinar si existe heterocedasticidad se realizó dos test:**

✓ **TEST DE WHITE:**

$H_0$  = Es Homocedastico

$H_A$  = No Homocedastico

P value > 0.05 no se rechaza la  $H_0$

P value < 0.05 se rechaza la  $H_0$

Source	chi2	df	p
Heteroskedasticity	35.46	14	0.0013
Skewness	10.03	4	0.0399
Kurtosis	3.13	1	0.0768
Total	48.62	19	0.0002

El P value es menor de 0.05 por lo tanto **el modelo es No Homocedastico (presencia de heterocedasticidad).**

#### ✓ TEST DE BREUSCH-PAGAN

$H_0$  = Es Homocedastico

$H_A$  = No Homocedastico

P value > 0.05 no se rechaza la  $H_0$

P value < 0.05 se rechaza la  $H_0$

```
Breusch-Pagan / Cook-Weisberg test for heteroskedasticity
Ho: Constant variance
Variables: fitted values of BARRERASBUROCRÁTICAS

chi2(1)      =    55.62
Prob > chi2  =    0.0000
```

El P value es menor de 0.05 por lo tanto el modelo es no homocedastico (presencia de heterocedasticidad).

Para Corregir la Heterocedasticidad se realizó una regresión no por mínimos cuadrados ordinarios, sino, por Métodos Mínimo Cuadrados Generalizados (MCG) y se obtuvo lo siguiente:

Linear regression		Number of obs	=	117
		F(4, 112)	=	548.93
		Prob > F	=	0.0000
		R-squared	=	0.9386
		Root MSE	=	4.5057

BARRERASBUROC~S	Coef.	Robust Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
CLIMALABORAL	-.2140004	.0664481	-3.22	0.002	-.3456587	-.0823421
ECONOMÍASDERED	-.2228892	.0146281	-15.24	0.000	-.251873	-.1939055
INFRAESTRUCTURA	-.0840023	.0257583	-3.26	0.001	-.1350391	-.0329654
ARCHIVADORES	.0979652	.0640903	1.53	0.129	-.0290215	.2249519
_cons	165.0688	9.164398	18.01	0.000	146.9107	183.2268

Para determinar la presencia de autocorrelación se realizó dos test:

✓ Test De Dubin Watson:

$$d = \frac{\sum_{t=2}^T (e_t - e_{t-1})^2}{\sum_{t=1}^T e_t^2}$$

$H_0$  = No Autocorrelación

$H_A$  = Existe Autocorrelación

Valor de “p”	Valor del test “d”
P = -1	d = 4

<b>P = 0</b>	<b>d = 2</b>
<b>P = 1</b>	<b>d = 0</b>

Se obtuvo lo siguiente:

```
. estat dwatson

Durbin-Watson d-statistic( 5, 117) = .8136586
```

✓ **Test De Godfrey.**

$H_0$  = No autocorrelación

$H_A$  = Autocorrelación

Breusch-Godfrey LM test for autocorrelation

lags (p)	chi2	df	Prob > chi2
1	40.460	1	0.0000

H0: no serial correlation

Por lo tanto, **NO EXISTE AUTOCORRELACIÓN** y el modelo concluye de la siguiente manera con el diagrama de dispersión correspondiente.

Linear regression		Number of obs	=	117
		F(4, 112)	=	548.93
		Prob > F	=	0.0000
		R-squared	=	0.9386
		Root MSE	=	4.5057

BARRERASBUROC~S	Coef.	Robust Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
CLIMALABORAL	-.2140004	.0664481	-3.22	0.002	-.3456587	-.0823421
ECONOMÍASDERED	-.2228892	.0146281	-15.24	0.000	-.251873	-.1939055
INFRAESTRUCTURA	-.0840023	.0257583	-3.26	0.001	-.1350391	-.0329654
ARCHIVADORES	.0979652	.0640903	1.53	0.129	-.0290215	.2249519
_cons	165.0688	9.164398	18.01	0.000	146.9107	183.2268



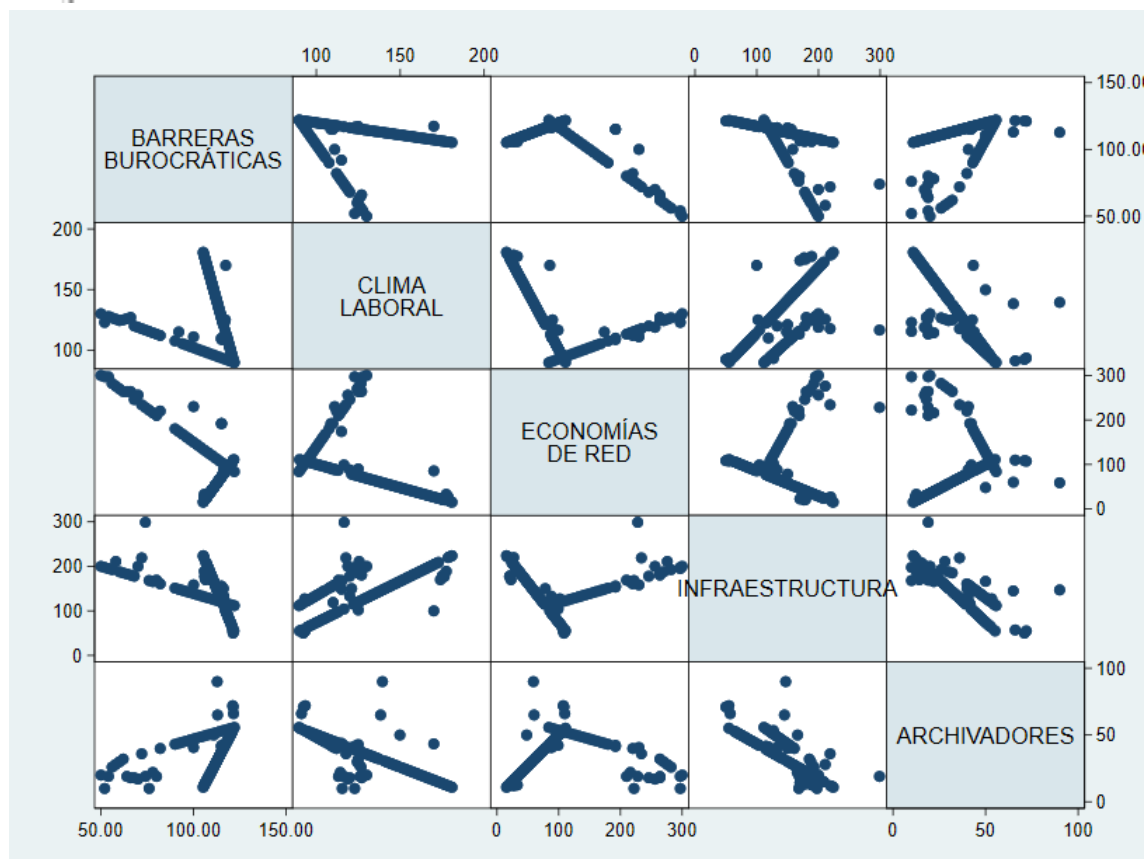
Figura 2. Diagrama de Correlación de Variables

$$BB = 165.0688 + 0.978 \text{ Archivadores} - 0.214 \text{ Clima Laboral} - 0.223 \text{ Economías de Red} - 0.084 \text{ Infraestructura}$$

Es de precisar que las viables cualitativas como, economías de red, clima laboral, e infraestructura, se realizó con elasticidades, es decir, los valores deben ser corregidos con valor absoluto.

Asimismo, uniendo las variables nominales y reales se tendría la siguiente matriz de correlación y regresión respectivamente:

	BARRER~S Recurs~o Presup~o		
BARRERASBU~S	1.0000		
RecursosHu~o	-0.9345	1.0000	
Presupuesto	-0.6040	0.4006	1.0000



Source	SS	df	MS	Number of obs	=	117
Model	34639.0923	2	17319.5461	F(2, 114)	=	835.95
Residual	2361.90597	114	20.7184735	Prob > F	=	0.0000
				R-squared	=	0.9362
				Adj R-squared	=	0.9350
Total	37000.9983	116	318.974123	Root MSE	=	4.5518

BARRERASBURO~S	Coef.	Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]	
Presupuesto	-.1064429	.0100501	-10.59	0.000	-.1263521	-.0865336
RecursosHumano	-.2232487	.0069891	-31.94	0.000	-.237094	-.2094034
_cons	173.0432	1.752742	98.73	0.000	169.571	176.5154

Y la forma funcional sería la siguiente:

$$\textit{Barreras Burocráticas} = 173.043 - 0.106 \textit{ Presupuesto} - 0.223 \textit{ Recursos Humanos}$$

Se concluye que tanto el presupuesto y los recursos humanos afectan de manera positiva (dado el valor absoluto de las elasticidades) a la creación de barreras burocráticas y cuya variable más importante es la de recursos humanos junto con su indicador de economías de red.

#### 4.2 Resultados de la encuesta realizada a los egresados del periodo 2016 al 2018 de la Unprg.

**Tabla 2: Usted es egresado del semestre académico:**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	2018-I	123	34,0%	34,0%	34,0%
	2018-II	207	57,2%	57,2%	91,2%
	2017-I	10	2,8%	2,8%	93,9%
	2017-II	12	3,3%	3,3%	97,2%
	2016-I	3	0,8%	,8%	98,1%
	2016-II	7	1,9%	1,9%	100,0%
	Total	362	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

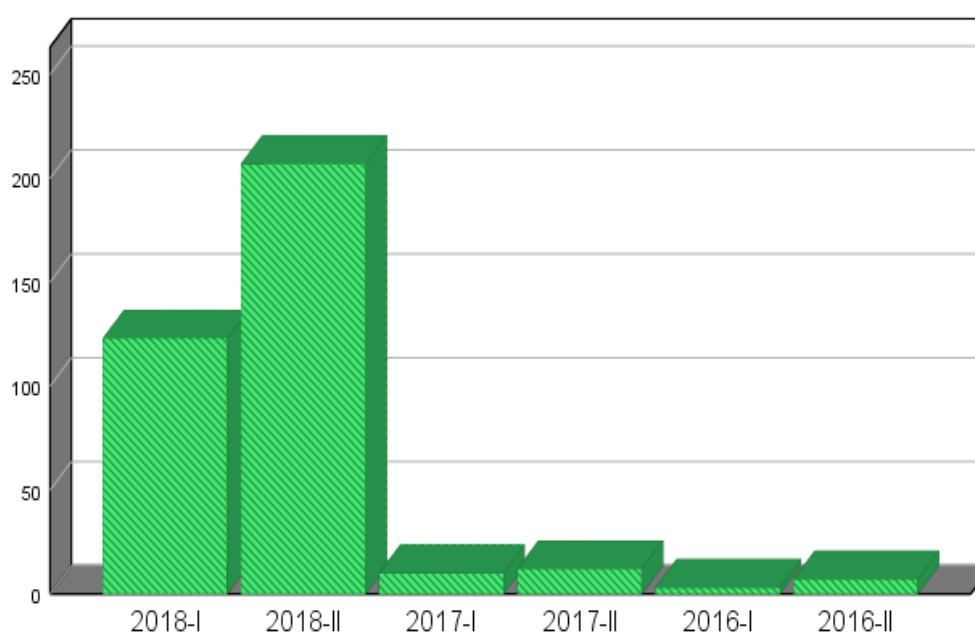


Figura 3. Usted es egresado del semestre académico

Del número total de encuestados 57,2% pertenecen al ciclo 2018 II, 34,0% al ciclo 2018 I, el 3,3% pertenece al ciclo 2017 II, 2,8% al 2017 I, el 1,9% de egresados pertenecen al ciclo 2016 II y por último el 0,8% al ciclo 2016 I.

**Tabla 3: Actualmente usted cuenta con el grado de bachiller**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	332	91,7%	91,7%	91,7%
	No	30	8,30%	8,3%	100,0%
	Total	362	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

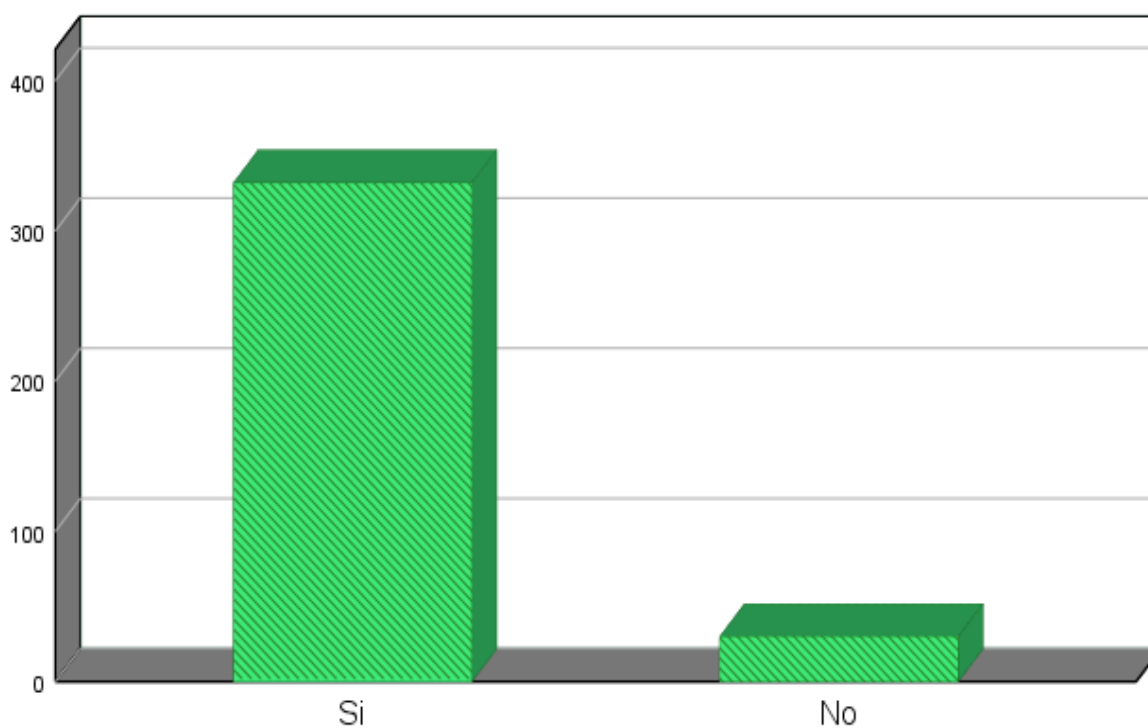


Figura 4.Actualmente usted cuenta con el grado de bachiller

Del número total de encuestados el 91,7% SI cuenta actualmente con el grado de bachiller mientras que el 8,3% NO cuenta con el grado de bachiller.

**Tabla 4: Reconoce el significado de Barrera Burocrática? En caso de responder Si responda la preguntan N°4y5, de lo contrario pasar a la pregunta N°6**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	325	89,8%	89,8%	89,8%
	No	37	10,2%	10,2%	100,0%
	Total	362	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

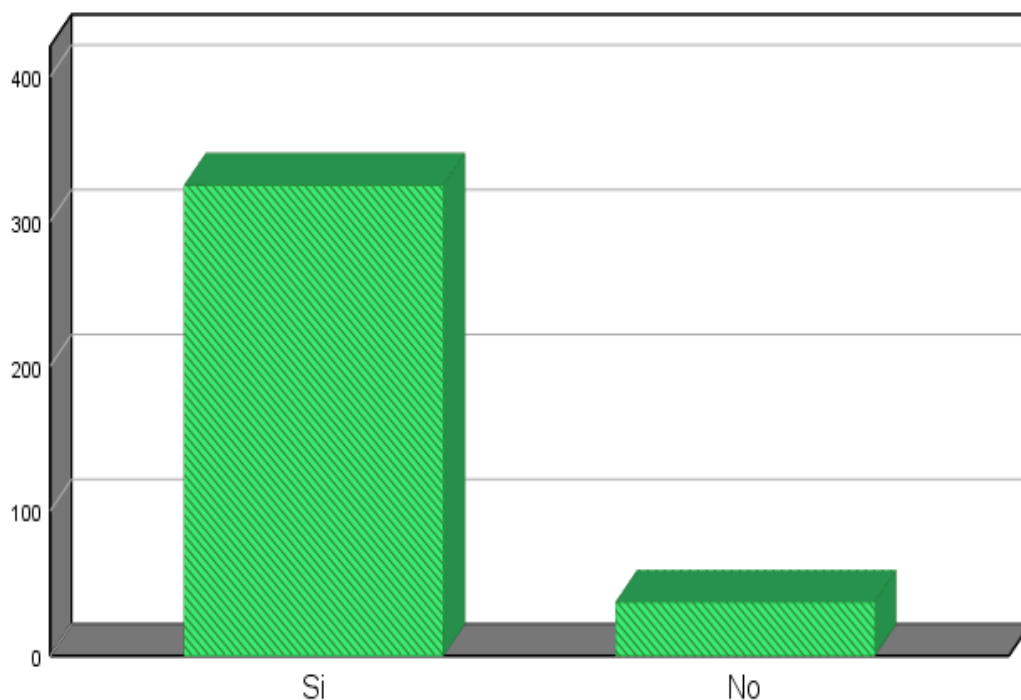


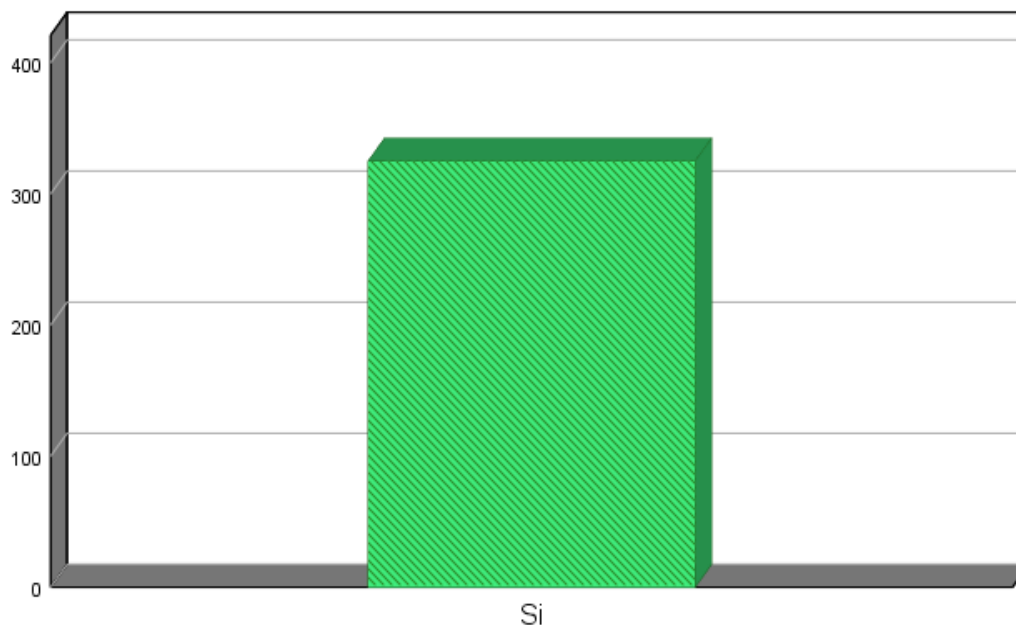
Figura 5. ¿Reconoce el significado de barrera burocrática? en caso de responder SI, responda la preguntan n°4y5, de lo contrario pasar a la pregunta n°6.

Del número total de encuestados el 89,8% SI reconoce el significado de barrera burocrática, por otro lado, el 10,2% NO reconoce el significado de barrera burocrática.

**Tabla 5. Siente Usted que hubo barreras burocráticas en el proceso de obtención del Grado de Bachiller**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE E VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	325	89,8%	100,0%	100,0%
%Perdidos	Sistema	37	10,2%		
<b>Total</b>		<b>362</b>	<b>100,0%</b>		

Fuente: Elaboración Propia



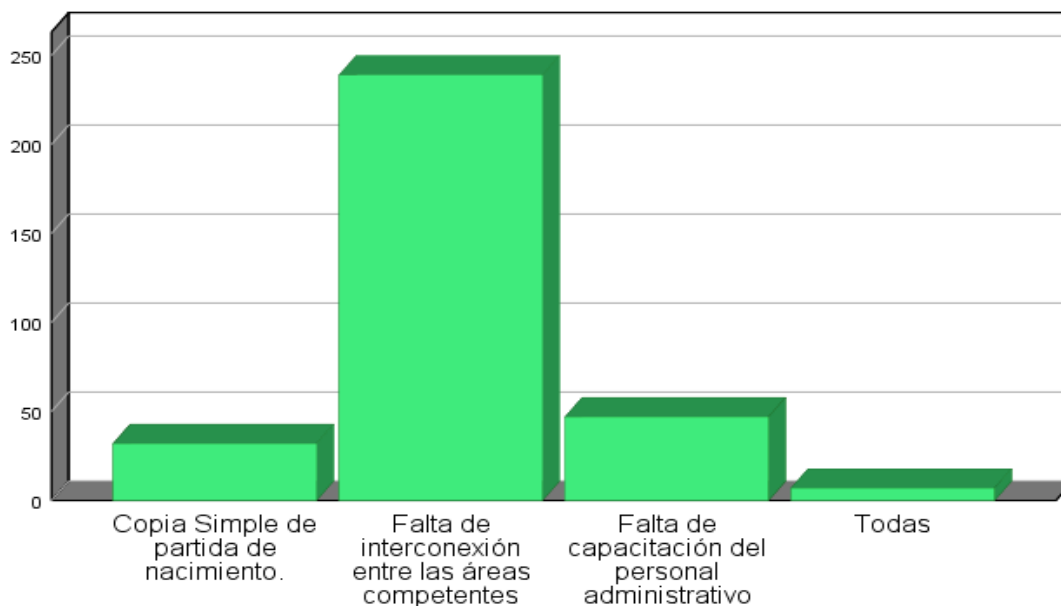
**Figura 6. Siente usted que hubo barreras burocráticas en el proceso de obtención del Grado de Bachiller**

Del 89.8% de encuestados que SI reconoce el significado de barrera burocrática siente que SI hubo barreras burocráticas en el proceso de obtención del grado de bachiller.

**Tabla 6. Cuáles cree usted que fue las principales barreras. marque más de una si es necesario.**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Copia Simple de partida de nacimiento.	32	8,8%	9,8%	9,8%
	Falta de interconexión entre las áreas competentes	239	66,0%	73,5%	83,4%
	Falta de capacitación del personal administrativo	47	13,0%	14,5%	97,8%
	Todas	7	1,9%	2,2%	100,0%
	Total	325	89,8%	100,0%	
Perdidos	Sistema	37	10,2%		
Total		362	100,0%		

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 7. Cuáles cree usted que fueron las principales barreras. Marque más de una si es necesario.**



Del 89.8% de encuestados que, SI reconoce el significado de barrera burocrática, el 66,0% señaló que la principal barrera burocrática en el proceso de obtención del grado de bachiller fue la falta de interconexión entre las áreas competentes, el 13,0% señaló que la principal barrera fue la falta de capacitación del personal administrativo, 8,8% señaló que la principal barrera fue la copia simple de partida de nacimiento. Por último, el 1,9% señaló que todas las opciones anteriores constituyeron barreras burocráticas en el proceso de obtención del grado de bachiller.

**Tabla 7.¿Conoce cuáles son las etapas del procedimiento del trámite para la obtención del Grado de Bachiller?**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	325	89,8%	89,8%	89,8%
	No	37	10,2%	10,2%	100,0%
	Total	362	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

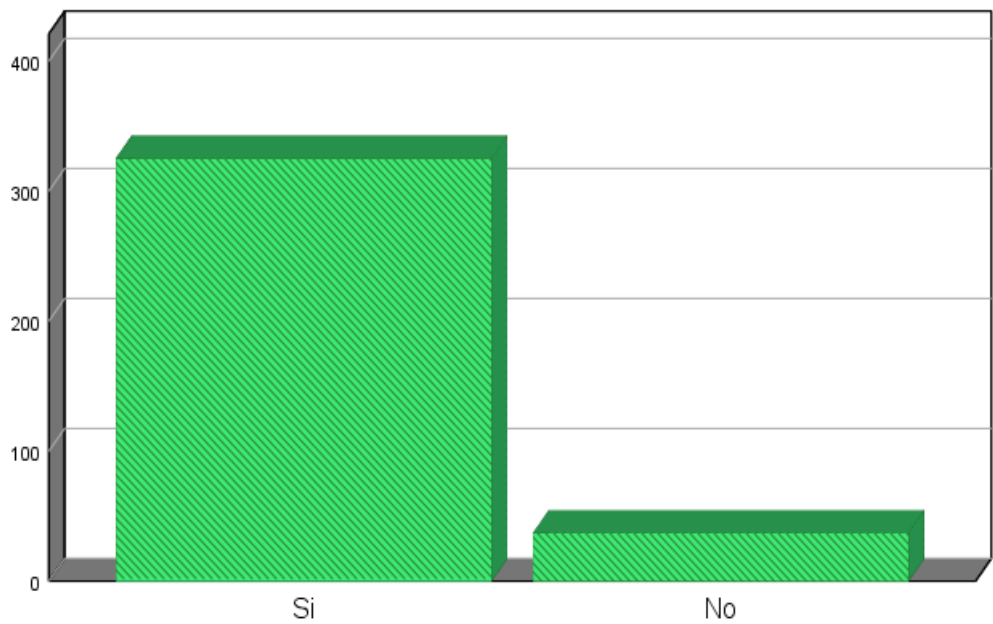


Figura 8.¿Conoce cuáles son las etapas del procedimiento del trámite para la obtención del Grado de Bachiller?

Del número de encuestados el 89.8% SI conoce cuáles son las etapas del procedicimiento del tramite para la obtencion del grado de bachiller , mientras que el 10.2% NO conoce cuales son dichas etapas.

Tabla 8.¿El personal que lo atendió mostró pleno conocimiento sobre dicho trámite?

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
% Válido	Si	141	39,0%	39,0%	39,0%
	No	221	61,0%	61,0%	100,0%
	Total	362	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

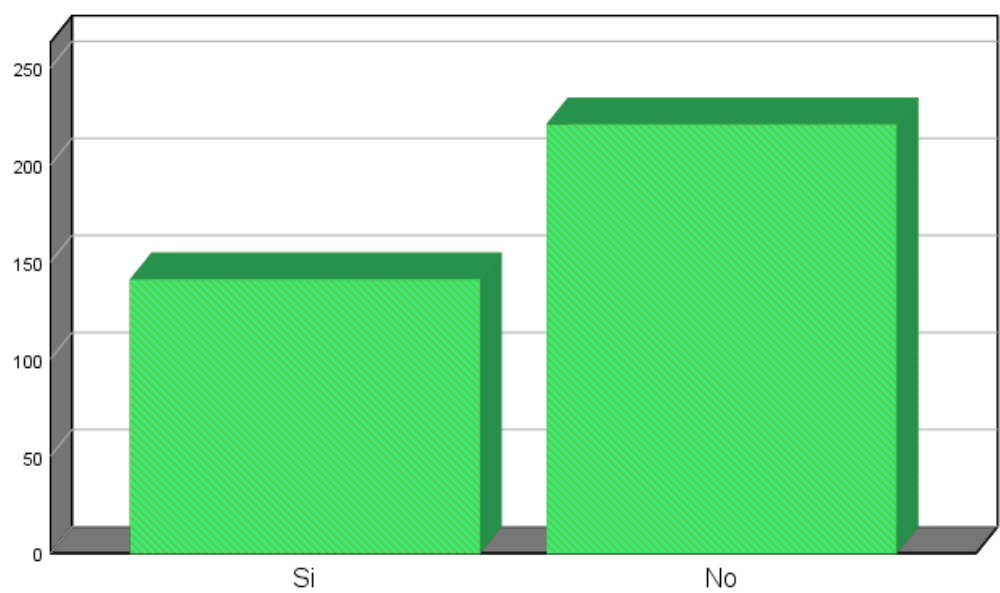


Figura 9. ¿El personal que lo atendió mostró pleno conocimiento sobre dicho trámite?

Del número total de encuestados el 61,0% señaló que el personal administrativo que lo atendió NO mostró pleno conocimiento sobre el trámite para la obtención del grado de bachiller, por otro lado el 39,0% señaló que el personal que lo atendió SI mostró pleno conocimiento sobre dicho trámite.

**Tabla 9. ¿Fue tratado con amabilidad al momento de preguntar sobre el proceso de dicho trámite?**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	27	7,5%	7,5%	7,5%
	No	96	26,5%	26,5%	34,0%
	Algunas Veces	239	66,0%	66,0%	100,0%
	Total	362	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

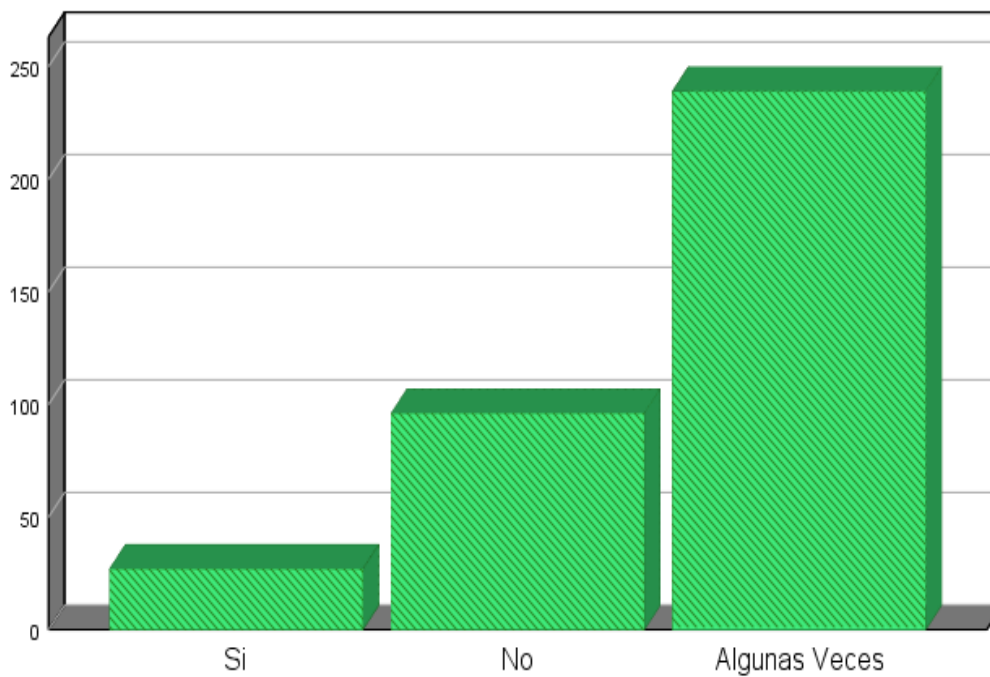


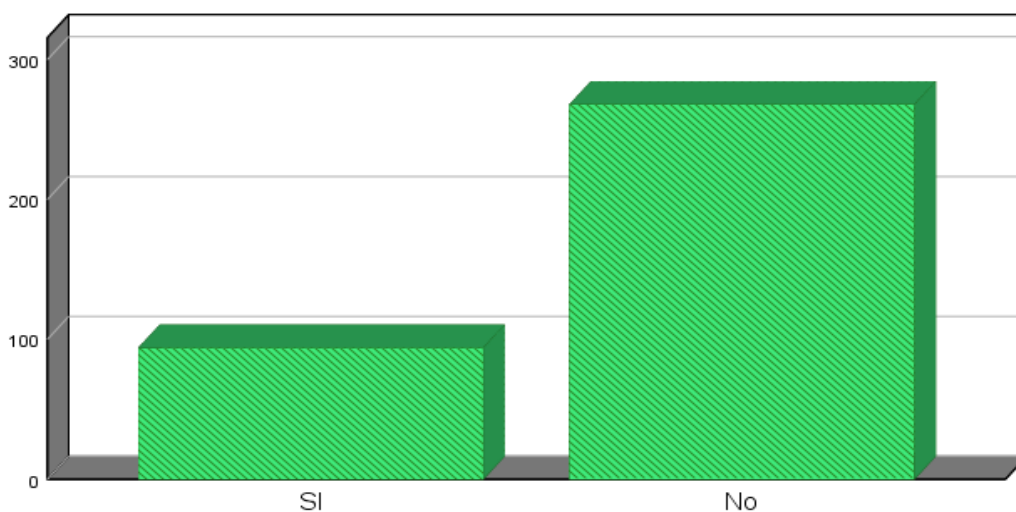
Figura 10. ¿Fue tratado con amabilidad al momento de preguntar sobre el proceso de dicho trámite?

Del número total de encuestados el 66% señaló que algunas veces fue tratado con amabilidad al momento de preguntar sobre el proceso de obtención del grado de bachiller, el 26.5% señaló que NO fue tratado con amabilidad al momento de preguntar sobre dicho tramite, por ultimo el 7.5% señaló que SI fue tratado con amabilidad.

**Tabla 10.¿Le Proporcionaron la información completa de cuáles son los requisitos, costos, plazos para obtener el Grado de Bachiller?**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE	PORCENTAJE
		A	E	VÁLIDO	ACUMULADO
Válido	SI	94	26,0%	26,0%	26,0%
	NO	268	74,0%	74,0%	100,0
	Total	362	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia



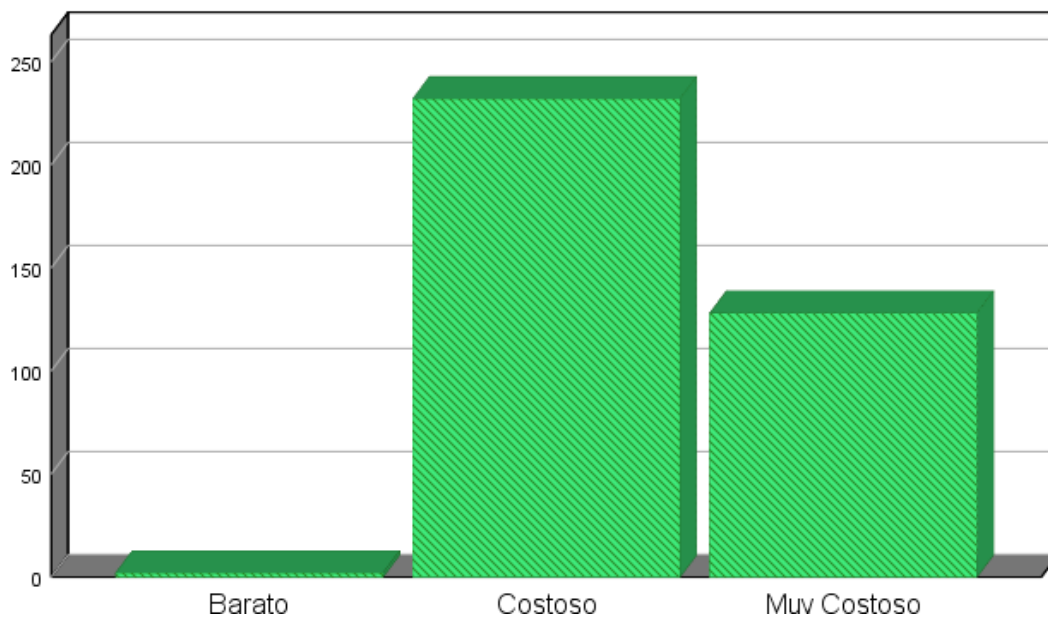
**Figura 11.¿Le proporcionaron la información completa de cuáles son los requisitos, costos, plazos para obtener el Grado de Bachiller?**

Del número total de encuestados el 74,0% señaló que NO le proporcionaron la información completa de cuáles son los requisitos, costos, plazos para obtener el grado de bachiller, mientras que el 26% señaló que SI le proporcionaron la información completa de cuáles son los requisitos, costos, plazos.

**Tabla 11.¿Cree usted que el monto a pagar por la obtención del Grado de Bachiller es?**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Barato	2	0,6%	0,6%	0,6%
	Costoso	232	64,1%	64,1%	64,6%
	Muy Costoso	128	35,4%	35,4%	100,0%
	Total	362	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 12. ¿Cree Usted que el monto a pagar por la obtención del Grado de Bachiller Es?**

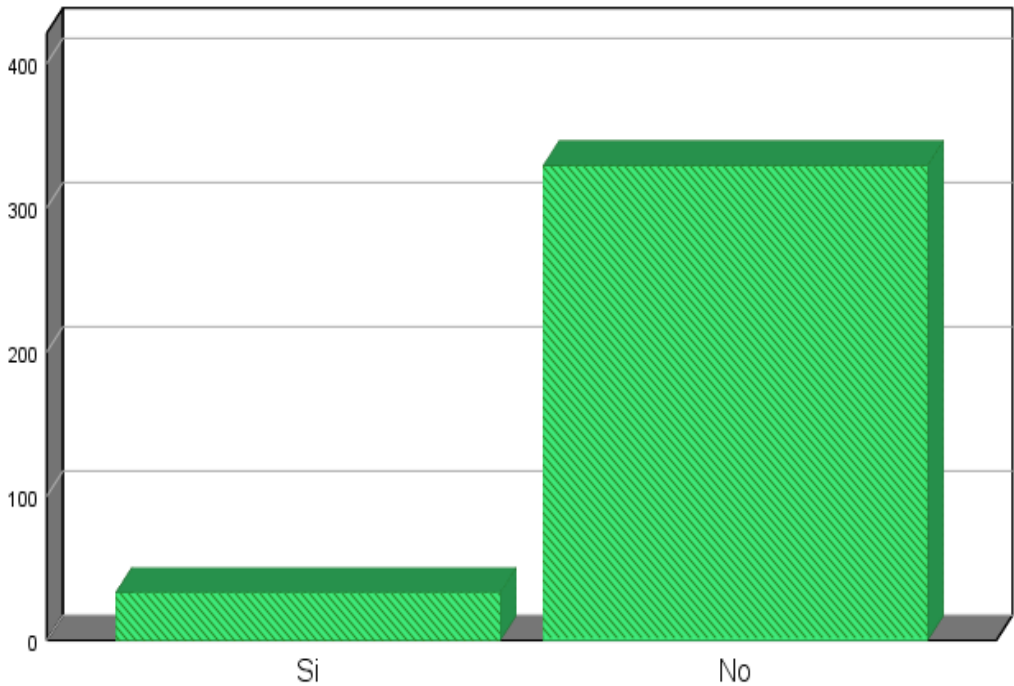
Del número total de encuestados el 64,1% señaló que el monto a pagar por la obtención del grado de bachiller es costoso, el 35,4% señaló que el monto a pagar por la obtención del grado de bachiller es muy costoso, por último, el 0,6% señaló que el monto a pagar por la obtención del grado de bachiller es barato.

**Tabla 12.¿Cumplieron con el plazo establecido inicialmente para obtener dicho trámite?**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	33	9,1%	9,1%	9,1%
	No	329	90,9%	90,9%	100,0%
	Total	362	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

**Figura 13. ¿Cumplieron Con el plazo establecido Inicialmente para obtener dicho trámite?**



Del número total de encuestados el 90,9% señaló que NO cumplieron con el plazo establecido inicialmente para obtener dicho trámite, mientras que el 9,1% señaló que SI cumplieron con el plazo establecido inicialmente para obtener dicho trámite.

**Tabla 13. ¿En cuáles de las siguientes oficinas cree usted que se demoró más su trámite?**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
<b>Válido</b>	<b>Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad</b>	<b>72</b>	19,9%	19,9%	19,9%
	<b>Oficina de Asuntos Académicos de la UNPRG</b>	<b>116</b>	32,0%	32,0%	51,9%
	<b>Grados y Títulos (respectiva Facultad)</b>	<b>16</b>	4,4%	4,4%	56,4%
	<b>Vicerrectorado Académico de la UNPRG</b>	<b>143</b>	39,5%	39,5%	95,9%
	<b>Rectorado</b>	<b>15</b>	4,1%	4,1%	100,0%
	<b>Total</b>	<b>362</b>	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

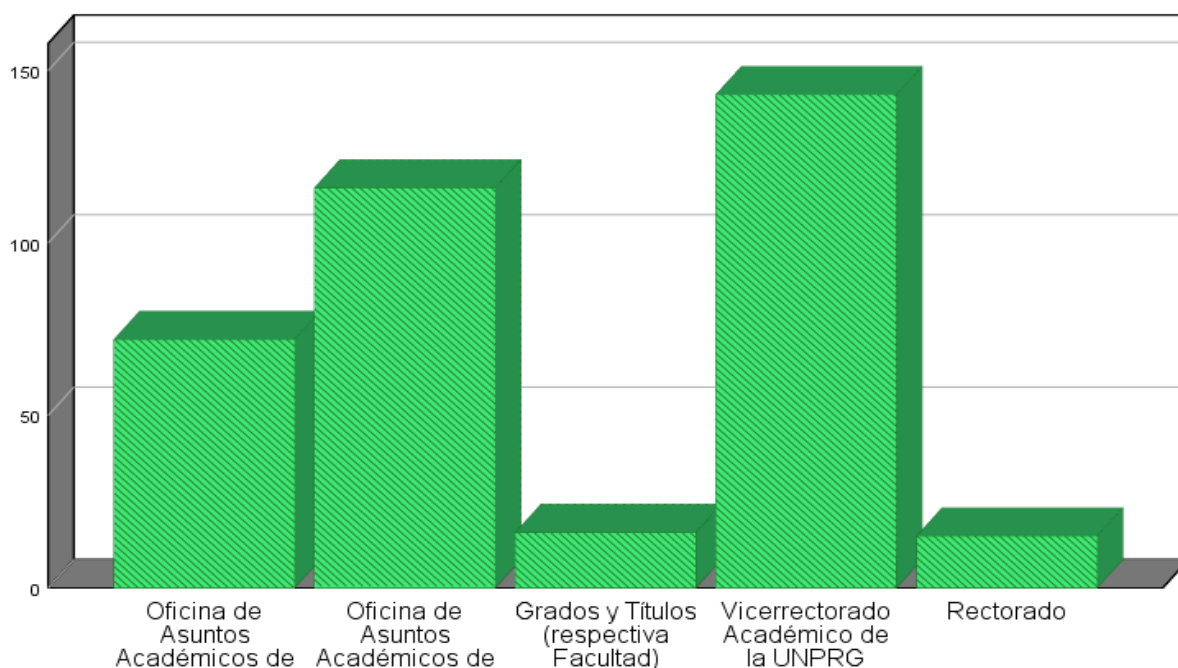


Figura 14. ¿En cuáles de las siguientes oficinas cree usted que se demoró más su trámite?

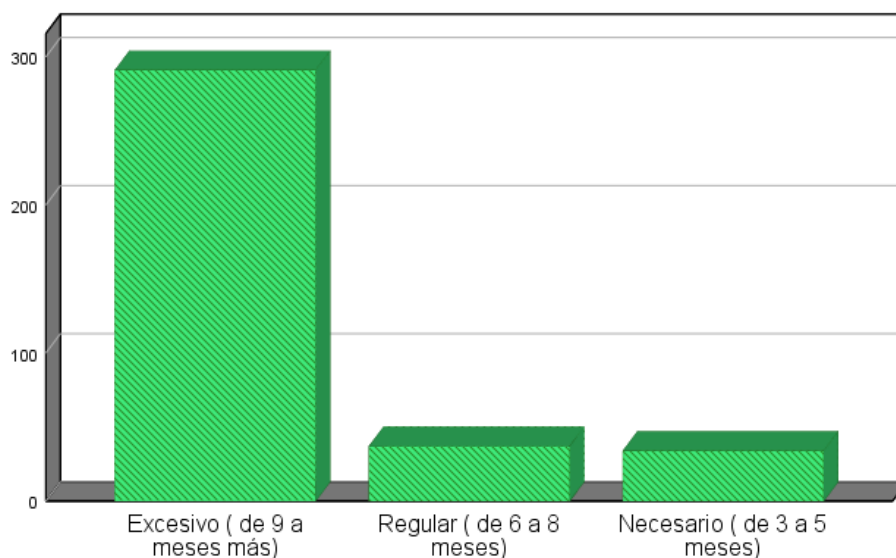
Del número total de encuestados el 39,5% señaló que vicerrectorado académico de la UNPRG fue la oficina en la que el trámite del grado de bachiller demoró más, 32% señaló que fue la oficina central de asuntos académicos de la UNPRG, el 19.9% señaló que fue la oficina de asuntos académicos de la facultad, el 4.4% señaló que fue grados y títulos (respectiva facultad), finalmente el 4.1% señaló que fue rectorado



**Tabla 14.El tiempo que está demorando o se demoró la obtención del bachiller le parece:**

		FRECUENCIA	PORCENTA JE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Excesivo ( de 9 a meses más)	291	80,4%	80,4%	80,4%
	Regular ( de 6 a 8 meses)	37	10,2%	10,2%	90,3%
	Necesario ( de 3 a 5 meses)	34	9,4%	9,4%	100,0%
	Total	362	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 15. El Tiempo Que Se Está Demorando O Se Demoró Para La Obtención Del Bachiller Le Parece**

Del número total de encuestados el 80,4% señaló que le parece EXCESIVO el tiempo que se está demorando o se demoró la obtención del grado de bachiller, el 10,2% señaló que le pareció

REGULAR el tiempo que se está demorando o se demoró la obtención del grado de bachiller, finalmente el 9,4% señaló que le parece NECESARIO el tiempo que se está demorando o se demoró para la obtención del grado de bachiller.

**Tabla 15.¿Cuántas veces tuvo usted que acercarse a preguntar sobre el proceso de dicho trámite?**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	2-3 veces	10	2,8%	2,8%	2,8%
	4-5 veces	16	4,4%	4,4%	55,0%
	6-7 veces	189	52,2%	52,2%	95,6%
	7-9 veces	147	40,6%	40,6%	100,0%
	Total	362	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

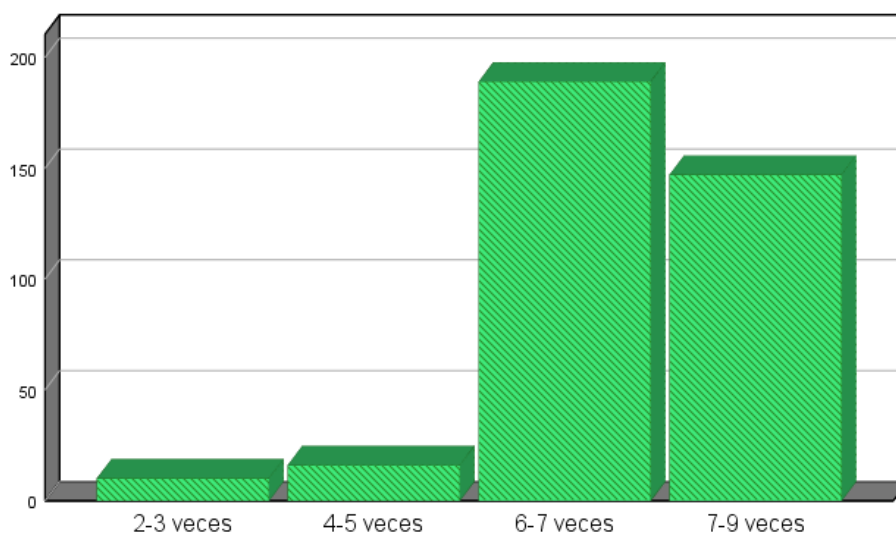


Figura 16. ¿Cuántas Veces Tuvo Usted Que Acercarse A Preguntar Sobre El Proceso De Dicho trámite?

Del número total de encuestados el 52,2% señaló que tuvo que acercarse 6-7 veces a preguntar sobre el proceso del grado de bachiller, el 40,6% señaló que tuvo que acercarse 7-9 veces, el 4,4% señaló que tuvo que acercarse 4-5 veces, por último, el 2,8% señaló que tuvo que acercarse 2-3 veces a preguntar sobre el proceso del grado de bachiller.

**Tabla 16. De qué manera le afecta o le afectó la demora de la obtención del Grado De Bachiller**

		FRECUE NCIA	PORCENTAJ E	PORCENTAJ E VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válid o	Dificultad en la inserción en el mercado laboral	68	18,8%	18,8%	18,8%
	Disminución de la mejora de las oportunidades	132	36,5%	36,5%	55,2%
	Menores ingresos percibidos	82	22,7%	22,7%	77,9%
	Todas	80	22,1%	22,1%	100,0%
	Total	362	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

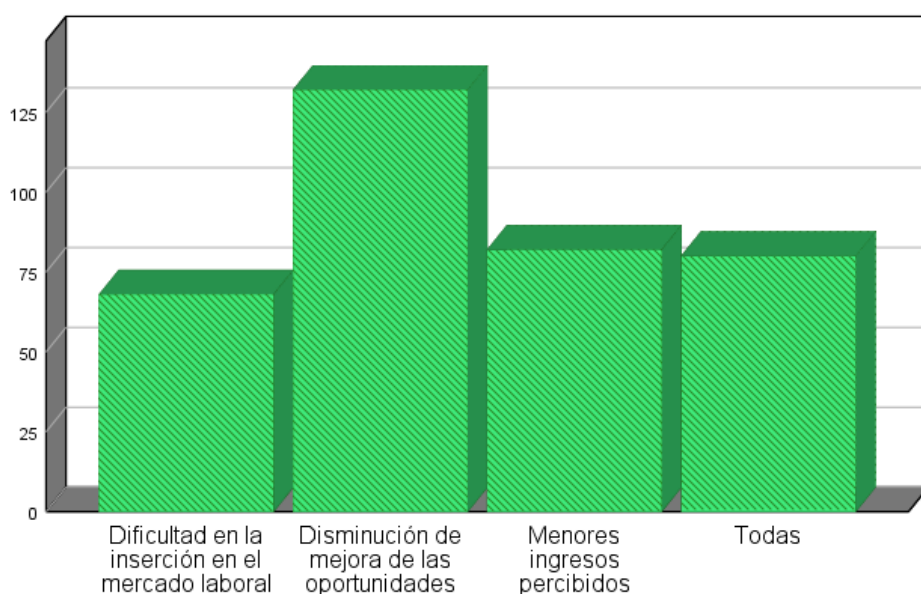


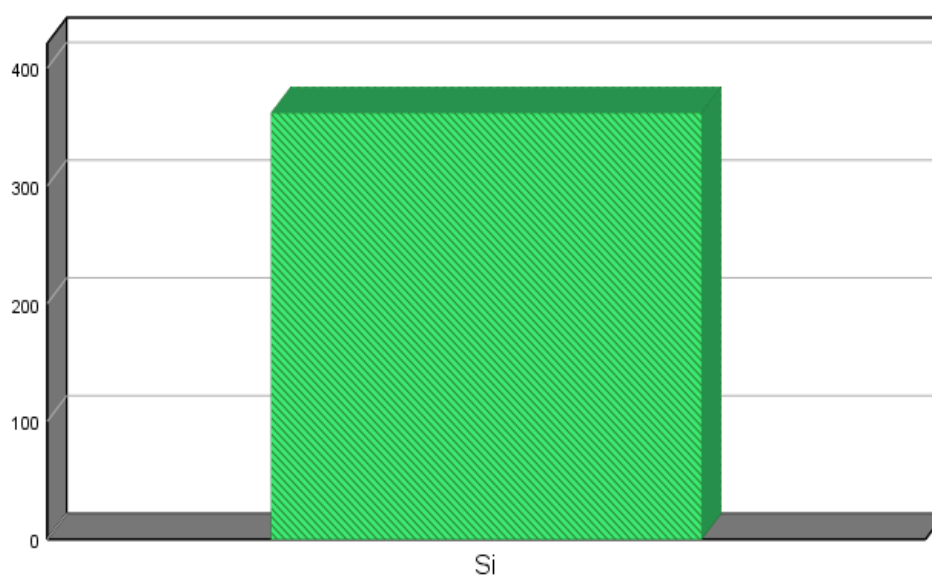
Figura 17. ¿De qué manera le afecta o le afectó la demora de la obtención del Grado de Bachiller?

Del número total de encuestados el 36,5% señaló que la manera en cómo le afectó la demora de la obtención del grado de bachiller fue la disminución de mejora de las oportunidades , el 22,7% señaló que la manera en cómo le afectó la demora de la obtención del grado de bachiller fue menores ingresos percibidos, el 22,1% señaló que fue perjudicado en todas las opciones señaladas , finalmente el 18,8% señaló que a manera en cómo le afectó la demora de la obtención del grado de bachiller fue la dificultad en la inserción en el mercado laboral.

**Tabla 17.¿Le gustaría realizar el seguimiento del proceso de su trámite vía online desde la página oficial de la Unprg?**

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido Si	362	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia



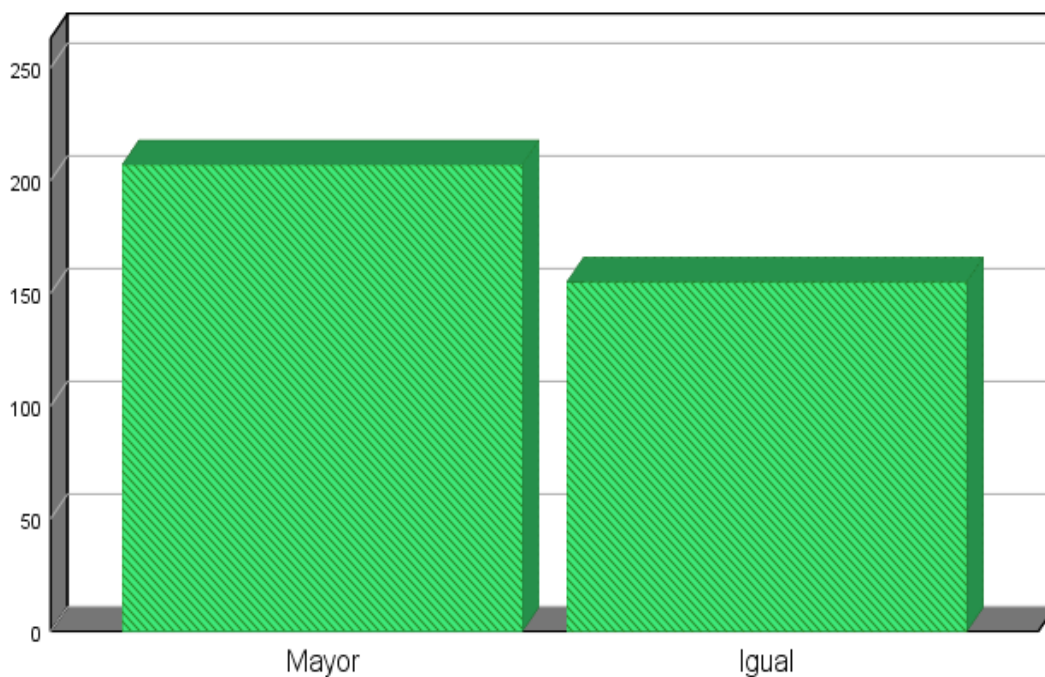
**Figura 18. ¿Le gustaría realizar el seguimiento del proceso de su trámite vía online desde la página oficial de la unprg?**

Del número total de encuestados el 100% señaló que SI le gustaría realizar el seguimiento del proceso de su trámite vía online desde la página oficial de la UNPRG

**Tabla 18. Cree usted que para la obtención del título profesional el tiempo será**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Mayor	207	57,2%	57,2%	57,2%
	Igual	155	42,8%	42,8%	100,0%
	Total	362	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 19. Cree Usted que para la obtención del título profesional el tiempo será**

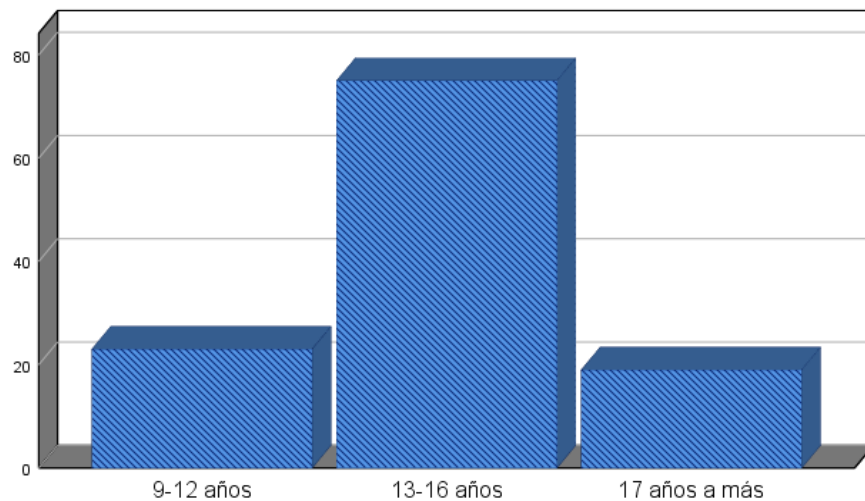
Del número total de encuestados el 57,2% señaló que será mayor el tiempo de duración para la obtención del título profesional, por otro lado, el 42,8% señaló que será igual el tiempo de duración para la obtención del título profesional.

### 4.3 Resultados de la encuesta realizada al personal administrativo que labora en la UNPRG.

**Tabla 19.¿Cuánto tiempo lleva usted laborando en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo?**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
	A				
Válido	9-12 años	23	19,7%	19,7%	19,7%
	13-16 años	75	64,1%	64,1%	83,8%
	17 años a más	19	16,2%	16,2%	100,0%
	Total	117	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia



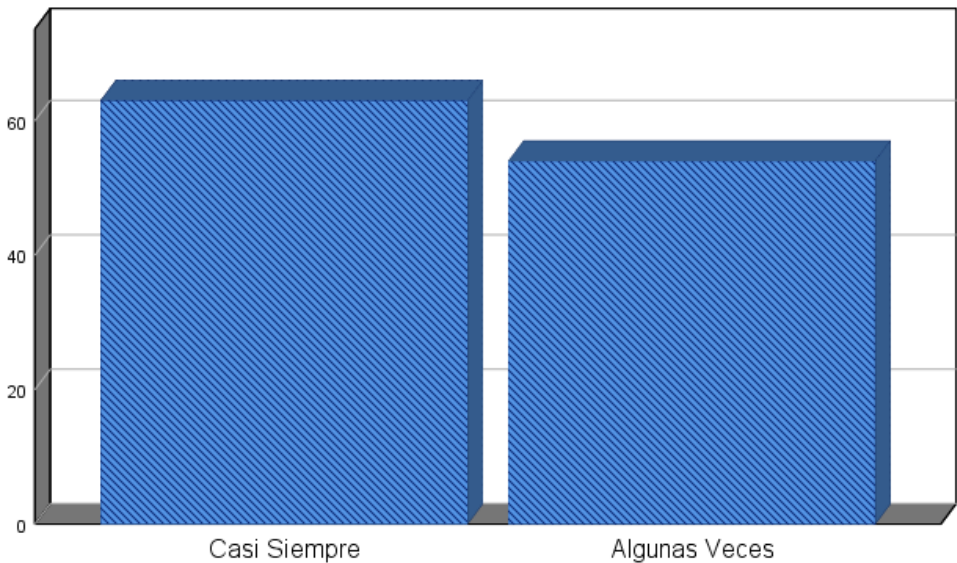
**Figura 20. ¿Cuánto tiempo lleva usted laborando en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo?**

Del número total de encuestados el 64.1% lleva laborando de 13-16 años en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo 19.7% lleva laborando 9-12 años, finalmente el 16.2% lleva laborando de 17 años a más.

**Tabla 20. La universidad le proporcionó oportunidades para su desarrollo profesional (capacitaciones, maestrías, etc.)**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE	PORCENTAJE
		A	JE	VÁLIDO	ACUMULADO
Válido	Casi Siempre	63	53,8%	53,8%	53,8%
	Algunas Veces	54	46,2%	46,2%	100,0%
	Total	117	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 21. La Universidad le proporcionó oportunidades para su desarrollo profesional (Capacitaciones, Maestrías, Etc.)**

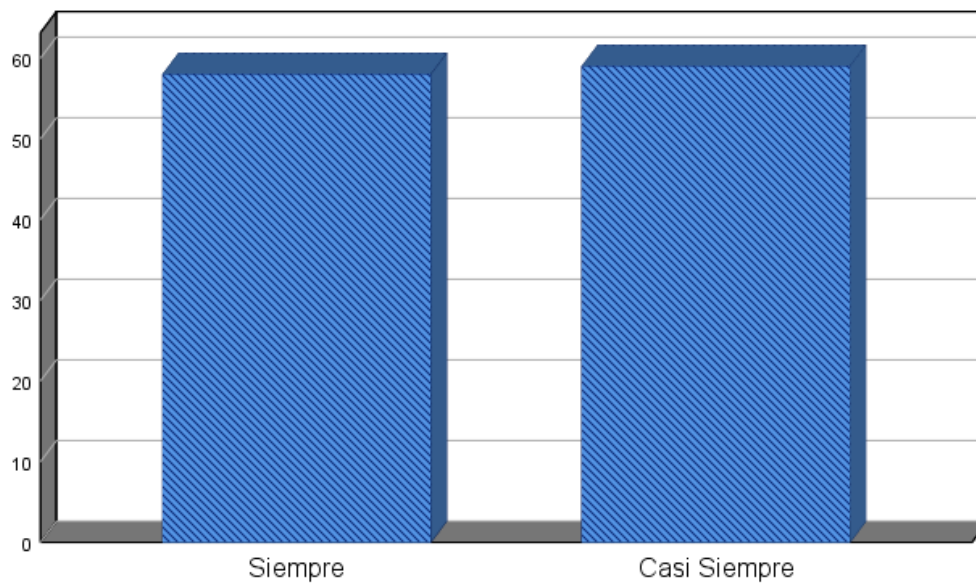
Del número total de encuestados, el 53.8% señaló que la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo casi siempre le proporcionó oportunidades para su desarrollo profesional (capacitaciones, maestrías,etc), por otro lado el 46.2% señaló que la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo algunas veces se le proporcionó oportunidades para su desarrollo profesional.



**Tabla 21 ¿Usted tiene el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual?**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Siempre	58	49,6%	49,6%	49,6%
	Casi Siempre	59	50,4%	50,4%	100,0%
	Total	117	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia



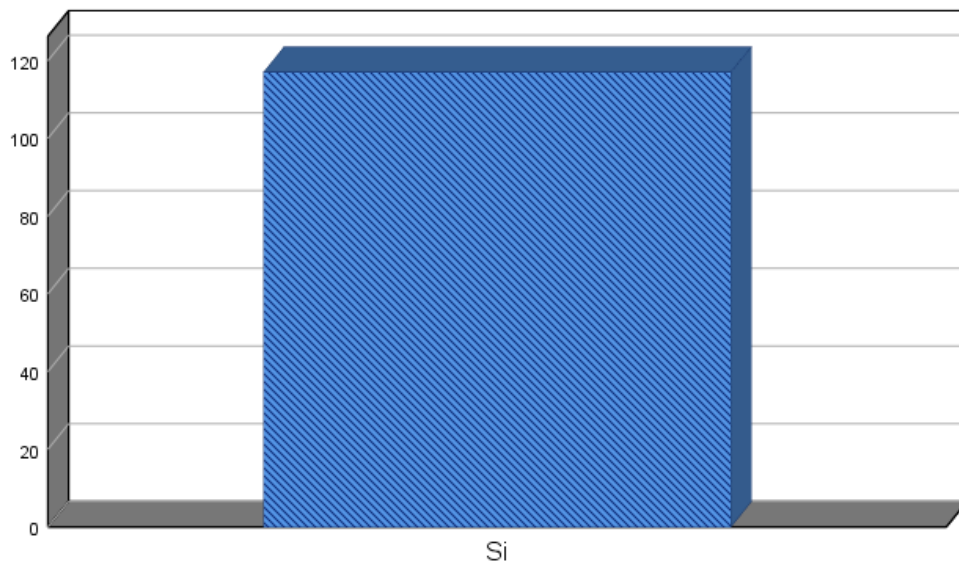
**Figura 22. ¿Usted tiene el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual?**

Del número total de encuestados el 50.4% señaló que casi siempre tiene el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual por otro lado el 49.6% señaló que siempre tiene el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual.

**Tabla 22.¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?**

		FRECUENCIA	PORCENTAJ E	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	117	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia



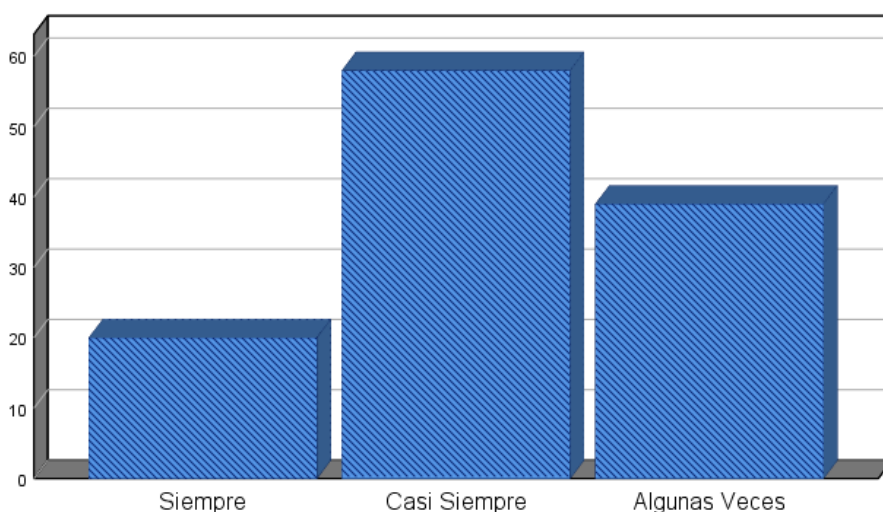
**Figura 23. ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?**

Del número total de encuestados el 100% señaló que sus funciones y responsabilidades SI están bien definidas.

**Tabla 23. ¿Cuándo se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la universidad se lo proporciona?**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
<b>Válido</b>	<b>Siempre</b>	<b>20</b>	<b>17,1%</b>	17,1%	17,1%
	<b>Casi Siempre</b>	<b>58</b>	<b>49,6%</b>	49,6%	66,7%
	<b>Algunas Veces</b>	<b>39</b>	<b>33,3%</b>	33,3%	100,0%
	<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100,0%</b>	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 24. ¿Cuándo se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la universidad se lo proporciona?**

Del número total de encuestados el 49.6% señaló que cuando se implementan nuevos mecanismos la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo casi siempre le proporciona la formación necesaria, el 33.3% señaló que algunas veces, finalmente el 17.1% señaló que siempre la Universidad Nacional

Pedro Ruiz Gallo le proporciona la formación necesaria cuando se implementan nuevos mecanismos

**Tabla 24.¿Tiene conocimiento de la ley del procedimiento administrativo general, ley n° n°27444?**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	70	59,8%	59,8%	59,8%
	No	47	40,2%	40,2%	100,0%
	Total	117	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia

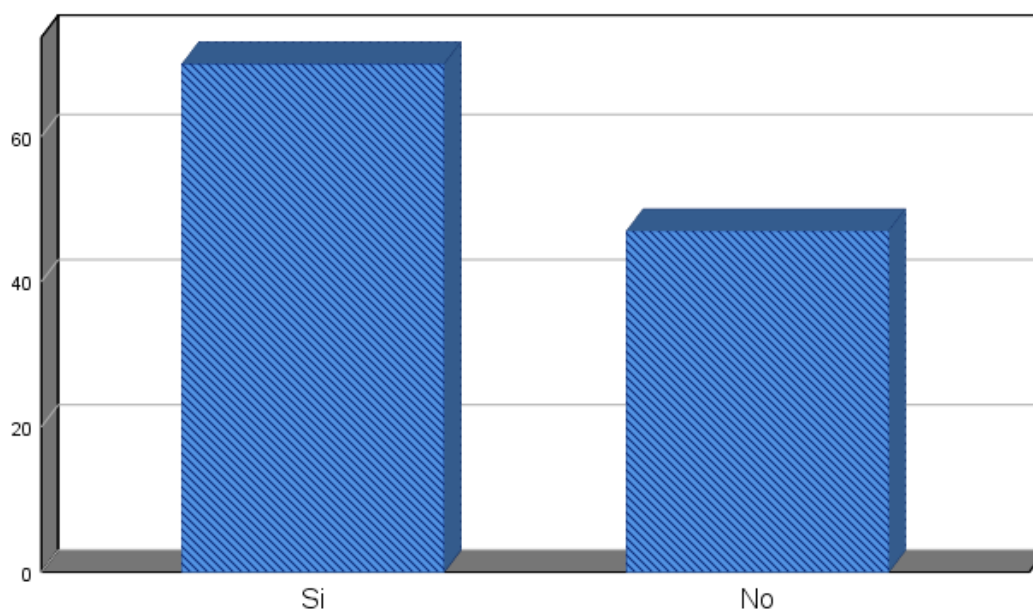


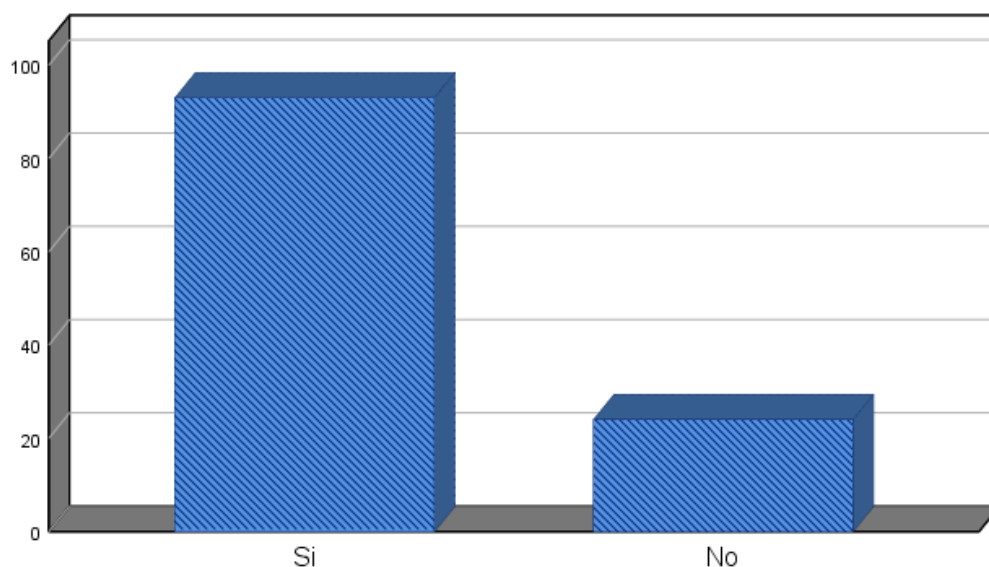
Figura 25 .¿Tiene Conocimiento De La Ley Del Procedimiento Administrativo General, Ley N° N°27444?

Del número total de encuestados 59.8% SI tiene conocimiento de la Ley del Procedimiento Administrativo General, LEY N° N°27444 , mientras que el 40.2% NO tiene conocimiento de la ley del procedimiento administrativo general, LEY N° N°27444.

**Tabla 25.¿Cuenta con los equipos y/o muebles (computadores, impresoras, archivadores, portafolios) que necesita para realizar adecuadamente su trabajo?**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	93	79,5%	79,5%	79,5%
	No	24	20,5%	20,5%	100,0%
	<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	

Fuente: Elaboración Propia



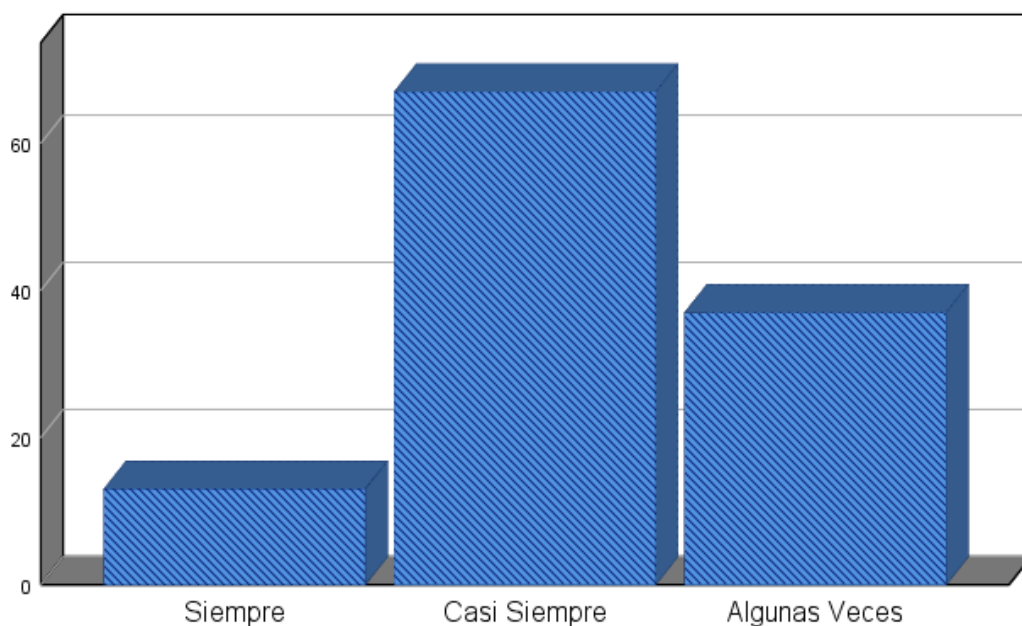
**Figura 26 ¿Cuenta con los equipos y/o muebles (computadores, impresoras, archivadores, portafolios) que necesita para realizar adecuadamente su trabajo?**

Del número total de encuestados el 79.5% SI cuenta con los equipos y/o muebles (computadores, impresoras, archivadores, portafolios) necesarios para realizar adecuadamente su trabajo, mientras que el 20.5% NO cuenta con los equipos y/o muebles (computadores, impresoras, archivadores, portafolios) necesarios para realizar adecuadamente su trabajo

**Tabla 26.¿Cuentas con el apoyo de sus compañeros de oficina para realizar su labor?**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	<b>Siempre</b>	<b>13</b>	11,1%	11,1%	11,1%
	<b>Casi Siempre</b>	<b>67</b>	57,3%	57,3%	68,4%
	<b>Algunas Veces</b>	<b>37</b>	31,6%	31,6%	100,0%
	<b>Total</b>	<b>117</b>	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 27 .¿Cuentas con el apoyo de sus compañeros de oficina para realizar su labor?**

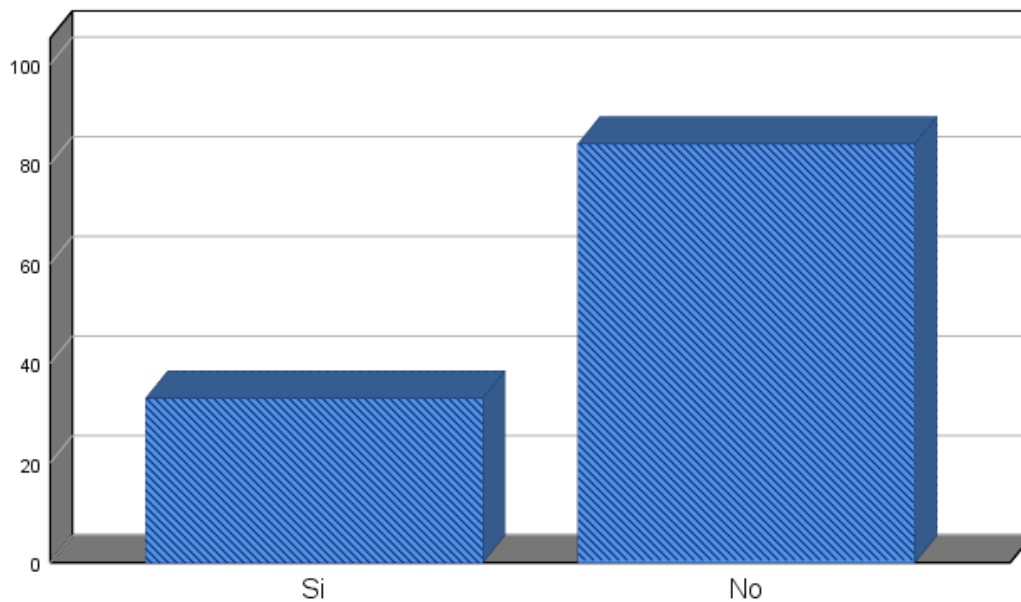
del número total de encuestados el 57.3% casi siempre cuenta con el apoyo de sus compañeros de oficina para realizar su labor, el 31.6% algunas veces, finalmente el 11.1% siempre cuenta con el apoyo de sus compañeros de oficina para realizar su labor.



**Tabla 27.¿Conoce las tareas que desempeña otras oficinas de la facultad a la que pertenece?**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
válido	Si	33	28,2%	28,2%	28,2%
	No	84	71,8%	71,8%	100,0%
	Total	117	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 28. ¿Conoce las tareas que desempeña otras oficinas de la facultad a la que pertenece?**

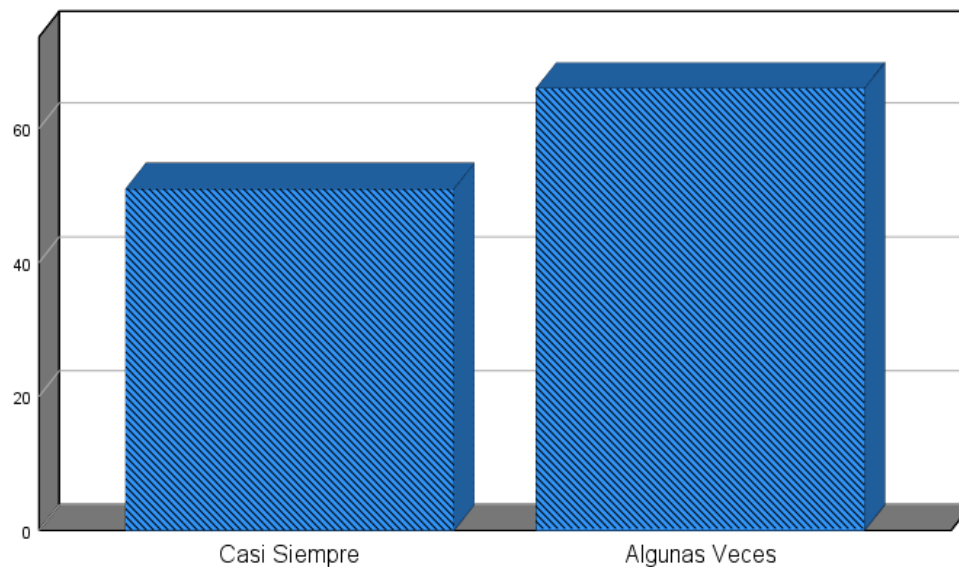
Del número total de encuestados el 71.8% NO conoce las tareas que desempeña otras oficinas de la facultad a la que pertenece, mientras que el 28.2% SI conoce las tareas que desempeña otras oficinas de la facultad a la que pertenece.



**Tabla 28.¿Considera que existe una adecuada cooperación entre las oficinas de la facultad a la que usted pertenece?**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE E VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Casi Siempre	51	43,6%	43,6%	43,6%
	Algunas Veces	66	56,4%	56,4%	100,0%
	Total	117	100,0%	100,0%	

Fuente: Elaboració Propia



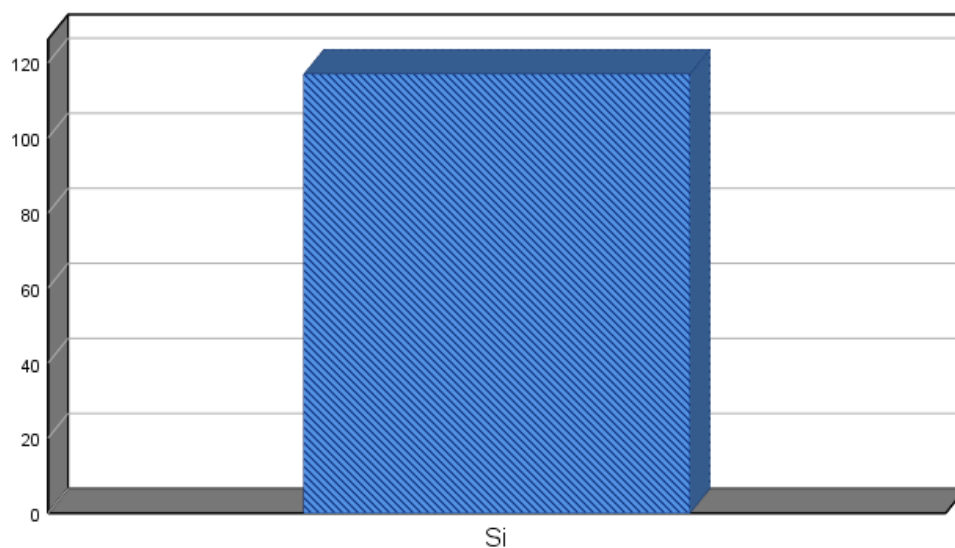
**Figura 29 .¿Considera que existe una adecuada cooperación entre las oficinas de la facultad a la que usted pertenece?**

Del número total de encuestados el 56.4% señaló que algunas veces existe una adecuada cooperación entre las oficinas de la facultad a la que pertenece, por otro lado, el 43.6% señaló que casi siempre existe una adecuada cooperación entre las oficinas de la facultad a la que pertenece.

**Tabla 29.¿Considera usted adecuada la creación de un software estandarizado en la universidad, el cual permita agilizar trámites en favor al interesado?**

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	Si	117	100,0%	100,0%	100,0%

Fuente: Elaboración Propia



**Figura 30 .¿Considera usted adecuada la creación de un software estandarizado en la universidad, el cual permita agilizar trámites en favor al interesado?**

Del número total de encuestados el 100% SI considera adecuada la creación de un software estandarizado en la universidad, el cual permita agilizar trámites en favor al interesado

#### 4.4 Análisis de la Guía de la observación

Tabla 30. Resultados de la guía de observación

Ítems	N	%
<b>Economía de Red</b>		<b>35%</b>
Cuenta con acceso a internet y/o telefonía	10	56%
Cuenta los números telefónicos de los demás departamentos	5	28%
Interactúa con los demás departamentos	4	22%
<b>Infraestructura</b>		<b>50%</b>
Cuenta con muebles y enseres		89%
1.1 Computador	16	89%
1.2 Teléfono	10	56%
1.3 Escritorio	18	100%
1.4 Sillas	18	100%
1.5 Impresora	18	100%
Cuenta con oficina propia	2	11%
<b>Archivadores</b>		<b>53%</b>
Cuenta con Folder organizados		
1.1 Contiene información coherente con el título del archivador	12	67%
1.2 Los archivadores están organizados	7	39%
<b>Total</b>	18	100%

Fuente: Elaboración Propia

#### Interpretación

De las oficinas observadas pertenecientes al proceso de obtención del Grado de Bachiller, con respecto a la economía de red, se obtuvo un 35%, el subindicador que se desprende de aquella y que posee una mayor incidencia es “cuenta con acceso a internet y/o telefonía” cuyo porcentaje es del 56%, siendo la principal observación el internet, debido a que esta posee ineficiencias, en algunas ocasiones es demasiado lenta y en otras la conexión ralentizaba la ejecución de los procedimientos administrativos, por otro lado el subindicador “cuenta con números telefónicos de

los demás departamentos” representada por el 28%, su principal observación es que la gran mayoría de los números telefónicos no son institucionales, sino número personales, por último tenemos el subindicador “interactúa con los demás departamentos” cuyo porcentaje es del 22%, y cuyas observaciones más relevantes son dos, la primera que el trámite y/o documento transcurre reiteradas veces por la misma oficina y la segunda que en otras ocasiones el documento no transita a otras oficinas por la falta de la firma del jefe inmediato y/o del decano.

De las oficinas observadas que pertenecen al proceso de obtención del Grado de Bachiller, con respecto a infraestructura, se obtuvo un 50%, cuyo subindicador con mayor incidencia es “cuenta con muebles y enseres” con 89%, analizando los subindicadores del mismo, se obtuvo que el 89% de las oficinas observadas cuenta con computador, el 56% con teléfono, el 100% con escritorio, teléfono, sillas e impresoras (cuya principal observación es que estos en su gran mayoría son antiguos), por último sólo el 11% contaba con oficina propia, las demás oficinas compartían espacio con otras áreas de diferentes funciones.

Con respecto al ítem archivadores, se obtuvo un 53%, cuyo subindicador con mayor incidencia “contiene información coherente con el título del archivador” representa un 67%, de la cuál la principal observación es que las facultades que cumplieron al 100% son las de FACEAC y FE, ambos en sus oficinas de Grados y Títulos, de la misma manera sucede con el subindicador, “Los archivos están organizados”.

#### 4.5 Resultados de la Guía de Entrevista

Para mayor facilidad e interpretación de las guías se realizó una tabla conforme la siguiente:

Tabla 30. Resumen de Guía de Entrevista

Pregunta		%
1. El proceso de entrega del Grado de Bachiller tiene una duración aproximadamente de 6 meses a más, ¿Cuáles cree que son los principales motivos de este excesivo tiempo que demora dicho trámite?	Falta de Interconexión entre la áreas competentes	80%
	Demora en los Consejos Universitarios	40%
	Burocracia entendida como excesiva documentación, y etapas.	80%
¿Cómo motiva al personal administrativo de su área a realizar un labor eficiente en lo que corresponde a brindar un servicio amable a los alumnos, profesores, etc ; brindar información completa de los trámites administrativos)?	Prácticas de simbólicas de reconocimiento	60%
	Ofrecer incentivos (salarial)	40%
	El factor personal: aproximación al trabajador	60%
¿Qué entiende por simplicidad administrativa?	Si mostró conocimiento	100%
¿De acuerdo con su opinión con qué finalidad cree que se estableció la <b>Ley N 27444</b> ?	Si mostró conocimiento	100%
¿Por qué cree usted que toda entidad pública debería tener un TUPA?	Si mostró conocimiento	100%
¿Qué cree usted que significa o hace referencia el término “Silencio Administrativo”?	Si mostró conocimiento	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	

Fuente: Elaboración Propia

## V. Capítulo: Propuesta

### 5.1 Propuesta De Simplificación Del Procedimiento Del Grado De Bachiller En La Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Se presenta la siguiente propuesta con el objetivo de reducir el tiempo de demora del Grado de Bachiller en beneficio a los egresados

Pasos: 10, Tiempo: 49 días, Número de áreas que intervienen: 9

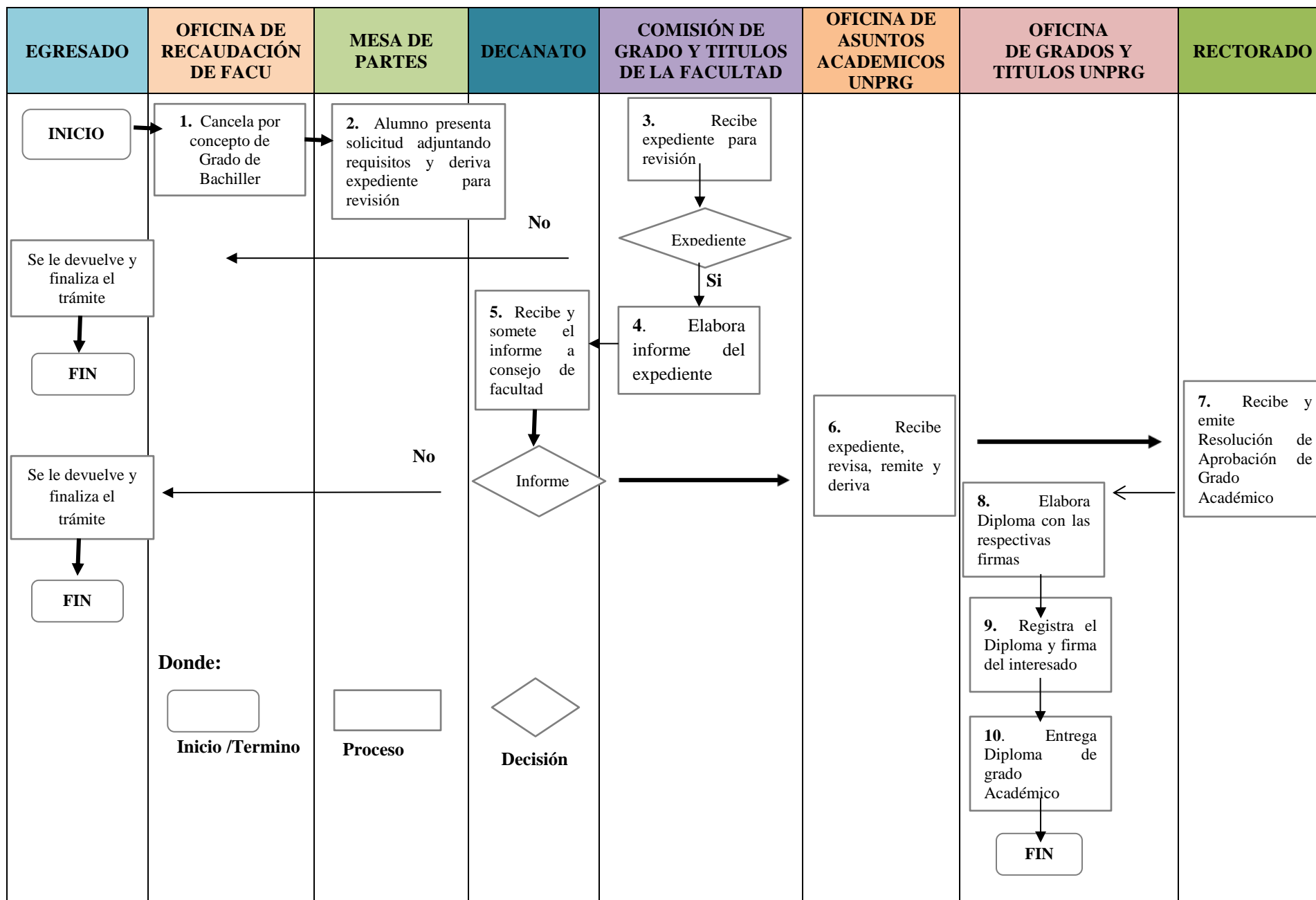
**TABLA 31: PROPUESTA DE SIMPLIFICACIÓN**

PASO	PROCESO	ÁREA	TIEMPO
1	El egresado cancela por carpeta de grado de bachiller	OFICINA DE RECAUDACIÓN DE FACULTAD	5 min
2	El egresado presenta solicitud adjuntando los requisitos y deriva expediente para revisión	MESA DE PARTES	5 min
3	Recibe expediente para revisión	COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS DE FACULTAD	2 días
4	Elabora informe del expediente y lo deriva	COMISIÓN DE GRADOS Y TÍTULOS DE FACULTAD	5 días
5	Recibe y somete el informe a consejo de facultad	DECANATO	20 días

<b>6</b>	Recibe expediente, Revisa, emite y deriva	OFICINA DE ASUNTOS ACADÉMICOS UNPRG	5 días
<b>7</b>	Recibe y emite resolución de Aprobación de Grado Académico	RECTORADO	10 días
<b>8</b>	Elabora Diploma con las respectivas firmas	OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS UNPRG	7 días
<b>9</b>	Registra el Diploma y firma del interesado	OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS UNPRG	5 min
<b>10</b>	Entrega Diploma de Grado Académico	OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS UNPRG	5 min

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 32.PROPUESTA DEL PROCEDIMIENTO DEL GRADO DE BACHILLER**





Se describirá el siguiente cuadro correspondiente al procedimiento actual vs simplificado (propuesta nuestra), en donde se muestran datos comparativos de los pasos, áreas, tiempos que conlleva dicho trámite; de la misma manera se muestran los porcentajes en que se han reducido cada uno de estos factores con la propuesta de simplificación que planteamos en la presente investigación

**TABLA 33.COMPARACIÓN DE PROCEDIMIENTO ACTUAL VS SIMPLIFICADO**

PROCEDIMIENTO	NÚMERO DE PASOS			TIEMPO DE DURACIÓN DEL TRÁMITE (DÍAS)			NÚMERO DE ÁREAS QUE INTERVIENEN		
	Actual	Propuesta	% Reducción	Actual	Propuesta	% Reducción	Actual	Propuesta	% Reducción
<b>GRADO DE BACHILLER</b>	29	<b>10</b>	47.37%	180	<b>49</b>	72.78%	9	<b>7</b>	33.33%

Fuente: Elaboración Propia

El procedimiento de Grado Académico se ejecuta actualmente en 29 pasos, se sugiere pasar de 29 a 10 pasos, lo que implica un rediseño en la secuencia del trámite; y el tiempo de duración del trámite de 180 a 49 días, con lo que se estaría reduciendo en un 72.78% el tiempo. Se sugiere también reducir a 7 las áreas que intervienen en el proceso con el objetivo de excluir las actividades de revisión, traslado y tiempos de espera, las cuáles no aportaban valor al procedimiento, y de esta manera generar la celeridad y simplicidad del trámite.

## Conclusiones

- El resultado del modelo econométrico mostró problemas de heterocedasticidad el cual se corrigió con el objetivo de que dicho modelo sea consistente, eficiente e insesgado, una vez solucionado el problema se concluye que la organización institucional sí generar barreras burocráticas.
- Los recursos humanos, que forma parte de la organización institucional, si se encontrara debidamente organizados y planificados de forma óptima se eliminaría las barreras burocráticas en 0.223, el principal indicador que permite eliminar las barreras burocráticas para la obtención del grado de bachiller de la UNPRG son las economías de red, seguida del clima laboral.
- De la misma manera si el presupuesto, que forma parte de la organización institucional, se encontrara debidamente organizado se lograría eliminar las Barreras Burocráticas en 0.106.
- De la encuesta realizada a los egresados de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo el 89.8% señaló que sí hubo Barreras Burocráticas en el proceso de Obtención del Grado de Bachiller, además, según la guía de entrevista como la guía de observación, se infiere que la principal Barrera fue la falta de interconexión entre las áreas competentes seguido de la falta de capacitación del personal administrativo.
- De la encuesta realizada a los egresados, sólo el 7.5% señaló que sí fue tratado con amabilidad al momento de preguntar al personal administrativo sobre el proceso de obtención del Grado de Bachiller, por otro lado un 90,9% del total de encuestados (329 estudiantes de los 362 encuestados) señaló que NO se cumplió el plazo establecido inicialmente para la obtención de dicho Grado, de la misma manera se señala que la oficina

de vicerrectorado académico de la UNPRG fue la que se demoró más en el trámite del Grado de Bachiller, seguida de la oficina de asuntos académicos de la UNRG .

- De la encuesta se concluye finalmente que la principal manera en la que se vieron perjudicados los egresados por la demora del proceso de Grado de bachiller fue en una disminución de mejora de las oportunidades, seguida de menores ingresos percibidos.
- De la encuesta realizada al Personal Administrativo que labora en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo el 59,8% del total de encuestados (70 administrativos de 117) señaló que, SI tiene conocimiento de la Ley Del Procedimiento Administrativo General, LEY N° N°27444, sin embargo, el 71.8% representado por 84 administrativos NO conoce las tareas que desempeña otras oficinas de la Facultad a la que estos forman parte, por último los 117 administrativos encuestados se muestran a favor de la creación de un Software Estandarizado que permita que los diferentes trámites realizados en la UNPRG se ejecuten con mucha más celeridad.

## **Recomendaciones**

- La creación de un software estandarizado que permita la adecuada interconexión entre las diferentes oficinas involucradas en el proceso de obtención del Grado de Bachiller.
- La implementación de una plataforma digital en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo que permita la rápida visualización de la etapa en el que se encuentra el proceso de obtención del Grado de Bachiller, lo cual permitirá al estudiante un seguimiento en tiempo real sin necesidad de incurrir en gastos adicionales.
- Finalmente se sugiere la capacitación constante en materia de simplicidad administrativa de todo el personal administrativo con el objetivo de mejorar su productividad, y además de conseguir una mayor satisfacción en el servicio que se brinda.

## VI. Referencias Y Bibliografía

### Referencia Bibliográfica

- Arriola Grande, G. D. (2018). A Propósito de la SobreRegulación Municipal En el Perú: El Análisis de Calidad Regulatoria como Potencial Solución. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Burbano, R. J. (1995). *PRESUPUESTOS Enfoque de gestión, planeación y control de recursos*. Universidad del valle.
- Chiavenato, I. (2015). *Gestión del Talento Humano*. McGraw Hill.
- Chueca Romero, J. (2005). La Comisión de Acceso al Mercado del INDECOPI y su Contribución al Desarrollo Económico mediante la Eliminación de Barreras Burocráticas. *Revista Derecho y Sociedad, No 24*, 171.
- Constitución Política del Perú. (29 de Diciembre de 1993). Constitución Política del Perú 1993. Lima: Edición del Congreso de la República.
- Darío Márquez, R. (2019). El Análisis de Calidad Regulatoria como Criterio de la Legalidad en la Eliminación de Barreras Bucrocráticas. Arequipa, Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE.
- Emil Weber, M. K. (2013). *Economy and Society: an outline of interpretive sociology* (Vol. 2). (G. R. Wittich, Ed.) Los Ángeles: University of California Press.
- Etzioni, I. (1965). *Organizaciones Modernas*. México:: Uteha.
- Forehand G.A., & B.Von Haller , G. (1964). *Environmental Variation in studies of organizational behavior. Psychological Bulletin*.
- García de Enterría, E. (1996). *Curso de Derecho Administrativo Tomo II*. Madrid: Civitas.

- Guimaray Morales, A. S., & Romero Serrano, Y. L. (2017). *Manual sobre la prevención y eliminación de barreras burocráticas*. Lima: Indecopi.
- Idalberto, C. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual, I. (2015). Eliminación de Barreras Burocráticas ; Perú. *Boletín - Comisión de Eliminación de Barreras Burocráticas*.
- Janesick, V. J. (1998). *"Stretching" Exercises for Qualitative Researchers*. Estados Unidos de America: Sage Publications.
- Kahn, R., & Katz, D. (1989). *Psicología social de las organizaciones (2ª.ed)*. México: Trillas.
- Larico Apaza, J. A. (2017). Mejora del procedimiento de eliminación de barreras. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ley de Eliminación de sobrecostos, trabas y restricciones a la inversión privada. (4 de Abril de 2007). Diario El Peruano. *Artículo 2 de la Ley N.º 28996*. Lima, Perú.
- Ley de Prevención y Eliminación de Barreras Burocráticas. (8 de Diciembre de 2016). Diario Oficial El Peruano. *Artículo 3 del Decreto Legislativo N° 1256*. Lima.
- Ley de Procedimiento Administrativo General Ley N°27444. (25 de Enero de 2019). *Decreto Supremo N°004-2019-JUS*. El Peruano.
- Ley Universitaria, Ley N° 30220. (26 de Enero de 2016). *Decreto Supremo N° 006-2016-EF*. El Peruano.
- M Wooldrifge, J. (2010). *Introducción a la econometría un enfoque moderno* (Cuarta ed.). Michigan: Cengage Learning.
- Maranto Rivera, M., & Gonzales Fernandez , M. E. (2015). Fuentes de Información. *Revista de la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 2.

- Mejía, B. (2013). Impacto de las barreras burocráticas ilegales impuestas en el otorgamiento de las licencias de funcionamiento. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Montalván Arroyo , S., & Villegas Carrasco, R. E. (Agosto de 2018). Análisis de los procedimientos administrativos académicos de La Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Lambayeque, Perú.
- Montes Tapia, K., Mori Mojalott, J., Torres Sánchez, T., & Yui Punin, M. (2015). Eliminación de Barreras Burocrática. *Serie de estrategias de Enforcement*, 102.
- Ochoa Mendoza, F. (2018). *FUNDAMENTOS DEL PROCEDIMIENTO DE ELIMINACIÓN DE BARRERAS BUROCRÁTICAS*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Ochoa, C. C. (2013). El control de barreras burocráticas por el Indecopi y la tutela de derechos fundamentales económicos. *Revistas PUCP*.
- Patroni, V. Ú. (2015). Eliminar Barreras Burocráticas, la otra cara de la. *Revistas PUCP*.
- PCM, P. d. (s.f.). *Presidencia del Consejo de Ministros*. Lima , Perú: El Peruano.
- Porter., Lawler, E., & Hackman, R. (1975). *Behavior in organizations*. New York: McGrawHill.
- Quiroga, L. A. (1997). El control constitucional de las barreras burocráticas y las facultades del INDECOPI. *Revistas PUCP*.
- Rodríguez Hernández, J., Rodríguez Rubiano , D., & Corrales Barona, J. (2013). Barreras de acceso administrativo a los servicios de salud. *TEMAS LIVRES FREE THEMES*, 12.
- Rojas Soriano, R. (2013). *Guía para Realizar Investigaciones Sociales* (Novena a trigésima octava ed.). México: Plaza y Valdez.
- Roldán, P. N. (s.f.). <https://economipedia.com/definiciones/modelo-econometrico.html#:~:text=Un%20modelo%20econom%C3%A9trico%20es%20una,vari>

ables%20que%20permite%20estimaciones%20emp%C3%ADricas.&text=Su%20utilizaci%C3%B3n%20permite%20hacer%20estimaciones,valor%20futuro%20de%20.

Obtenido de ECONOMIPEDIA.

Sampieri, H., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: Mcgraw Hill education.

Sherman, C. y. (1987). *Administración de Personal*. Editorial South-Western Publishing.

Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la Investigación Científica* (Cuarta ed.). México: Limusa S.A.

Weiner, A. B. (1985). *Manual de Psicología de la Organización*. Barcelona: Herder.



## ANEXOS



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**



**ANEXO 1. ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EGRESADOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO DE LOS PERIODOS 2016 AL 2018**

1. Usted es egresado del semestre académico:
  - a) 2018 – I
  - b) 2018 – II
  - c) 2017 – I
  - d) 2017 – II
  - e) 2016 – I
  - f) 2016 - II
2. Actualmente usted cuenta con el grado de bachiller:
  - a) Sí
  - b) No
3. ¿Reconoce el significado de barrera burocrática? En caso de responder SI responda la preguntan N°4y5, de lo contrario pasar a la pregunta N°6
  - a) Sí
  - b) No
4. Siente usted que hubo barreras burocráticas en el proceso de obtención del grado de bachiller
  - a) Sí
  - b) No
5. Cuáles cree usted que fue las principales barreras. Marque más de una si es necesario.
  - a) Copia Simple de partida de nacimiento.
  - b) Copia simple de DNI
  - c) Falta de interconexión entre las áreas competentes.
  - d) Falta de capacitación del personal administrativo.
  - e) Todas.
6. ¿Conoce cuáles son las etapas del procedimiento del trámite para la obtención del grado de bachiller?
  - a) Si
  - b) No
7. ¿El personal que lo atendió mostro pleno conocimiento sobre dicho trámite?

- a) Si
  - b) No
8. ¿Fue tratado con amabilidad al momento de preguntar sobre el proceso de dicho trámite?
- a) Sí
  - b) No
  - c) Algunas veces
9. ¿Le proporcionaron la información completa de cuáles son los requisitos, costos, plazos para obtener el grado de bachiller?
- a) Sí
  - b) No
10. ¿Cree usted que el monto a pagar por la obtención del grado de bachiller es?
- a) Muy Barato
  - b) Barato
  - c) Costoso
  - d) Muy Costoso
11. ¿Cumplieron con el plazo establecido inicialmente para obtener dicho trámite?
- a) Si
  - b) No
12. ¿En cuáles de las siguientes oficinas cree usted que se demoró más su trámite?
- a) Oficina de Asuntos Académicos de la Facultad
  - b) Oficina Central de Asuntos Académicos de la UNPRG ordinal
  - c) Grados y Títulos (respectiva Facultad)
  - d) Vicerrectorado Académico de la UNPRG
  - e) Rectorado
13. El tiempo que se está demorando o se demoró para la obtención del bachiller le parece:
- a) Excesivo (de 9 a meses más) ordinal
  - b) Regular (de 6 a 8 meses)
  - c) Necesario (de 3 a 5 meses)
  - d) Poco (de 1 a 2 meses)
14. ¿Cuántas veces tuvo usted que acercarse a preguntar sobre el proceso de dicho trámite?
- a) 1 vez escala
  - b) 2-3 veces
  - c) 4-5 veces
  - d) 6-7 veces
  - e) 7-9 veces
15. De qué manera le afecta o le afectó la demora de la obtención del grado de bachiller
- a) Dificultad en la inserción en el mercado laboral.
  - b) Disminución de mejora de las oportunidades.
  - c) Menores ingresos percibidos. Nominal
  - d) Problemas de autoestima.

- e) Todas.
16. ¿Le gustaría realizar el seguimiento del proceso de su trámite vía online desde la página oficial de la UNPRG?
- a) Si
  - b) No
17. Cree usted que para la obtención del título profesional el tiempo será:
- a) Mayor
  - b) Igual
  - c) Menor



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS ADMINISTRATIVAS Y**  
**CONTABLES**



**ANEXO 2. ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO QUE  
LABORA EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**

1. ¿Cuánto tiempo lleva usted laborando en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo?
  - a) 1-4 años
  - b) 5-8 años
  - c) 9-12 años
  - d) 13-16 años
  - e) 17 años a mas
2. La Universidad le proporcionó oportunidades para su desarrollo profesional (capacitaciones, maestrías, etc.)
  - a) Siempre
  - b) Casi Siempre
  - c) Algunas Veces
  - d) Casi Nunca
  - e) Nunca
3. Usted tiene el suficiente tiempo para realizar su trabajo habitual:
  - a) Siempre
  - b) Casi Siempre
  - c) Algunas Veces
  - d) Casi Nunca
  - e) Nunca
4. ¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?
  - a) Sí
  - b) No
5. Cuando se implantan nuevos mecanismos y es necesaria formación específica, la Universidad se lo proporciona
  - a) Siempre
  - b) Casi Siempre
  - c) Algunas Veces
  - d) Casi Nunca
  - e) Nunca

6. ¿Tiene conocimiento de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444? En caso de responder SI responda la pregunta N°11y12, de lo contrario pasar a la pregunta N°13
  - a) Sí
  - b) No
7. ¿Cuenta con los equipos y/o muebles (computadores, impresoras, archivadores, portafolios) que necesita para realizar adecuadamente su trabajo?
  - a) Sí
  - b) No
8. ¿Cuentas con el apoyo de sus compañeros de oficina para realizar su labor?
  - a) Siempre
  - b) Casi Siempre
  - c) Algunas Veces
  - d) Casi Nunca
  - e) Nunca
9. ¿Conoce las tareas que desempeña otras oficinas de la facultad a la que pertenece?
  - a) Sí
  - b) No
10. ¿Considera que existe una adecuada cooperación entre las oficinas de la facultad a la que usted pertenece?
  - a) Siempre
  - b) Casi Siempre
  - c) Algunas Veces
  - d) Casi Nunca
  - e) Nunca
11. ¿Considera Usted adecuada la creación de un Software estandarizado en la Universidad, el cual permita agilizar trámites en favor al interesado?
  - a) Si
  - b) No

### ANEXO 3.

**GUIA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS JEFES INMEDIADOS DE LAS OFICINAS INVOLUCRADAS EN LAS ETAPAS DEL PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE BACHILLER (OFICINA CENTRAL DE ASUNTOS ACADÉMICOS, OFICINA CENTRAL DE GRADOS Y TITULOS, OFICINA DE ASUNTOS ACADEMICOS, OFICINA CENTRAL DE GRADOS Y TITULOS, OFICINA DE ASUNTOS ACADEMICOS DE LA FACULTAD Y OFICINA DE GRADOS Y TITULOS DE LA FACULTAD)**

1. El proceso de entrega del Grado de Bachiller tiene una duración aproximadamente de 6 meses a más, ¿Cuáles cree que son los principales motivos de este excesivo tiempo que demora dicho trámite?

---

---

---

---

---

2. ¿Cómo motiva al personal administrativo de su área a realizar un labor eficiente en lo que corresponde a brindar un servicio amable a los alumnos, profesores, etc ; brindar información completa de los trámites administrativos)?

---

---

---

---

---

3. ¿Qué entiende por simplicidad administrativa?

---

---

---

---

4. ¿De acuerdo con su opinión con qué finalidad cree que se estableció la **Ley N 27444**?

---

---

---

---

5. ¿Por qué cree usted que toda entidad pública debería tener un TUPA?

---

---

---

---

6. ¿Qué cree usted que significa o hace referencia el término “Silencio Administrativo”?

---

## ANEXO 4. GUIA DE OBSERVACIÓN

Guía de Observación a las oficinas que pertenecen en la obtención del grado de Bachiller

**Autores:** Investigadores egresados de la escuela de economía, Nicolas Armando Barboza Canevaro, Jimmy Ernesto Cueva Ruesta.

### Objetivo de la observación.

Identificar, medir y realizar inferencia en los ítems de Economías de Red, Infraestructura y Archivadores en las oficinas que pertenecen en el proceso de obtención en el grado de bachiller.

N°	ASPECTOS A EVALUAR	Sí	No	Observación
I. Economía de Red				
1	Cuenta con acceso a internet y/o telefonía			
2	Cuenta los números telefónicos de los demás departamentos			
3	Interactúa con los demás departamentos			
II. Infraestructura				
1	Cuenta con muebles y enseres			
	1.1 Computador			
	1.2 Teléfono			
	1.3 Escritorio			
	1.4 Sillas			
	1.5 Impresora			
2	Cuenta con oficina propia			
III. Archivadores				
1	Cuenta con folder organizados			
	1.1 Contiene información coherente con el título del archivador			
	1.2 Los archivadores están organizados			

Fuente: Elaboración propia



## ANEXO 5. MATRIZ DE CONSISTENCIA GENERAL

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables
¿En qué medida la organización institucional genera Barreras Burocráticas para la obtención del grado de bachiller en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en el periodo 2016 - 2018?	Determinar en qué medida la organización institucional genera Barreras Burocráticas para la obtención del grado de bachiller en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en el periodo 2016 – 2018.	La organización institucional de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo genera barreras burocráticas para la obtención del grado de bachiller en el periodo 2016 – 2018.	1.Barreras burocráticas.
			2.Organización Institucional.
¿Los recursos humanos de la organización institucional generan Barreras Burocráticas para la obtención del grado de bachiller en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en el periodo 2016 - 2018?	Describir cómo los recursos humanos de la organización institucional generan Barreras Burocráticas para la obtención del grado de bachiller en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en el periodo 2016 – 2018.	Los recursos humanos de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo generan Barreras Burocráticas para la obtención del grado de bachiller en el periodo 2016 – 2018.	1.1Archivos erróneamente clasificados. 1.2Capacitación del personal administrativo. 2.1 Recursos Humanos

¿El presupuesto de la organización institucional generan Barreras Burocráticas para la obtención del grado de bachiller en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en el periodo 2016 – 2018?	Describir cómo el presupuesto de la organización institucional genera Barreras Burocráticas para la obtención del grado de bachiller en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo en el periodo 2016 – 2018.	El presupuesto de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo genera Barreras Burocráticas para la obtención del grado de bachiller en el periodo 2016 – 2018.	1.2 Capacitación del personal administrativo.  2.2 Presupuesto.
--	---	---	---

Fuente: Elaboración Propia

## ANEXO 6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Dimensión	Indicador	Índice	Técnica	Instrumento
Variable Dependiente	Archivos Erróneamente Clasificados	Cantidad de Archivadores y/o libros	Nivel de Uso	Observación Directa	Guía de Observación
	Capacitación del Personal Administrativo	Conocimiento	Grado de Formación en Simplicidad Administrativa	Entrevista	Guía de Entrevista
Variable Independiente	Recursos Humanos	Clima Laboral	Responsabilidad	Encuesta	Cuestionario
			Identidad		
			Motivación		
			Cooperación		
	Economía de Red	Software estandarizado	Observación	Observación	Guía de Observación
Institucional	Presupuesto	Infraestructura	Número de oficinas	Observación	Guía de Observación
			Muebles y/o enseres		

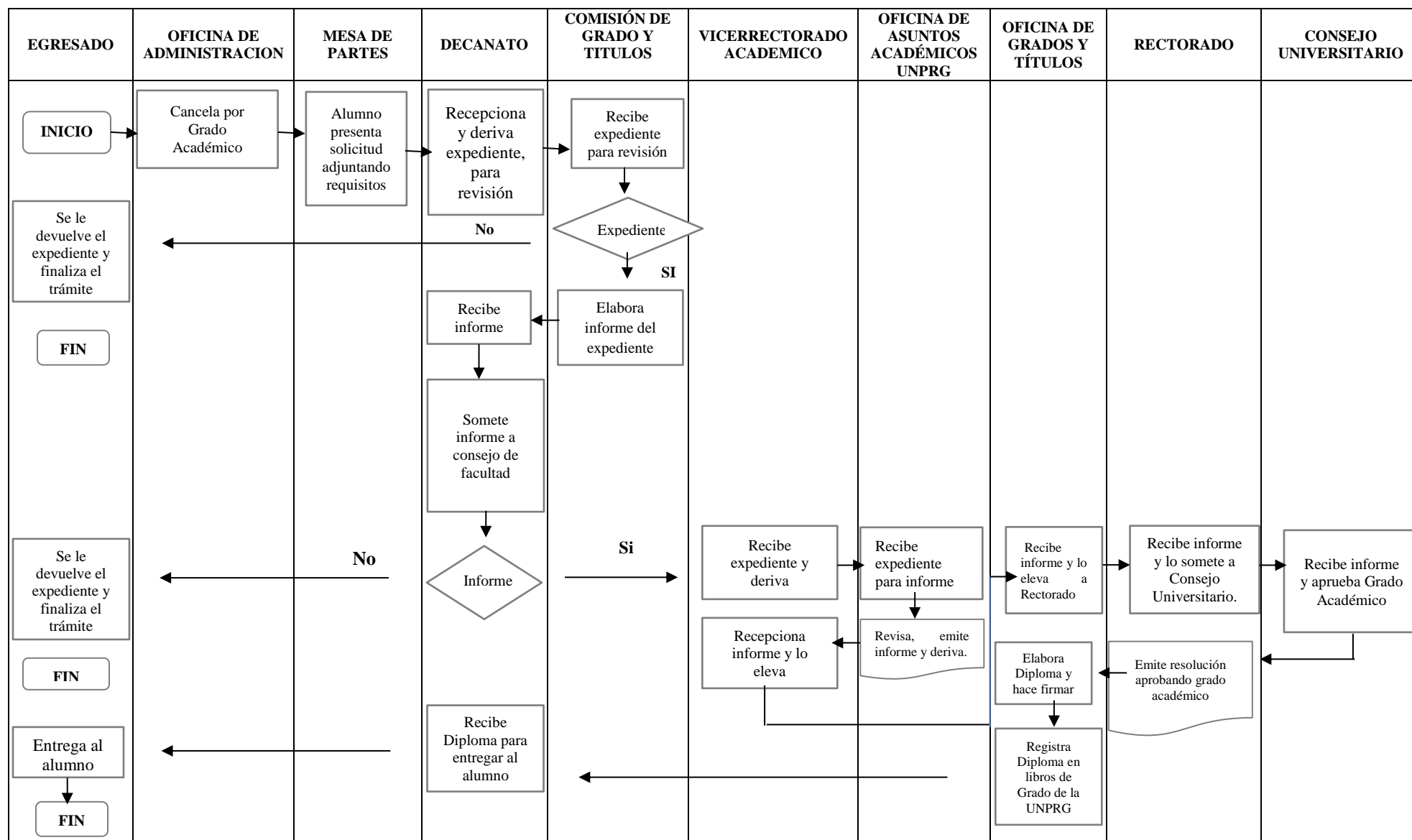
Fuente: Elaboración Propia

## ANEXO 7. RESUMEN METODOLÓGICO

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Población</b>	<b>Muestra</b>	<b>Fuentes de Información</b>	<b>Técnica de Recolección</b>
Variable Dependiente Barreras Burocráticas	Archivos Erróneamente Clasificados	No definida	No definida	Primaria	Observación Directa
	Capacitación del Personal Administrativo	17	17	Primaria	Entrevista
Variable Independiente Organización Institucional	Recursos Humanos	117	117	Primaria	Encuesta y Observación Directa
	Presupuesto	Monto de Inversión	Monto de Inversión	Primaria	Observación Directa

Fuente: Elaboración Propia

## ANEXO 8. PROCEDIMIENTO PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER



Fuente: Manual de Procesos Administrativos de la UNPRG - 2016

## INICIO O TERMINO

DOCUMENTO

## PROCESO

ARCHIVO

## DECISIÓN

