

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA GESTION PARA LA  
DEFICIENTE ASIGNACION DEL SEGURO DE VIDA AL  
PERSONAL DEL EJERCITO LIMA - PERU 2018**

**TRABAJO DE INVESTIGACION  
PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE MAESTRO EN  
DERECHO ADMINISTRATIVO Y GESTION PUBLICA**

**PRESENTADO POR BACHILLER:  
MILLA FERNANDEZ MAGGALY PAOLA**

**LIMA – PERU**

**2022**

**LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA GESTION PARA LA  
DEFICIENTE ASIGNACION DEL SEGURO DE VIDA AL  
PERSONAL DEL EJERCITO LIMA- PERU 2018**

## **ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESORA METODOLOGICA:**

Dra. Denisse BALAREZO MARES

### **ASESORA TEMATICA:**

Dra. Denisse BALAREZO MARES

### **MIEMBROS DEL JURADO:**

**Dr. Fredy Miguel CASTRO VERONA**

**Presidente**

**Dra. Janeth Elizabeth CHURATA QUISPE**

**Secretario**

**Mg. Nestor Augusto PIÑAN GOMEZ**

**Vocal**

## **DEDICADO A:**

“A mis padres Teodoro y Julia quienes me apoyan en todas mis decisiones y son mi fe, esperanza, fuerza y lucha; a quienes debo mi existencia, mis anhelos y mis ilusiones. Gracias por toda la entrega y el apoyo incondicional, y por inculcar en mí, el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades”.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar un infinito agradecimiento, a Dios por acompañarme siempre brindándome salud, fortaleza, capacidad, guiando mi camino y permitiendo que cumpla con mi objetivo.

A la Universidad Privada San Juan Bautista, por permitir cultivar conocimientos en sus aulas, de igual forma, agradezco a la docente Denisse Balarezo Mares.

## INDICE

PORTADA	i
TÍTULO	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN	xii
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>1</b>
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.1.1. Formulación del problema	3
1.1.2. Problema General	3
1.1.3. Problemas específicos	3
1.2. Objetivos de la investigación	3
1.2.1. Objetivo general	3
1.2.2. Objetivos específicos	4
1.3. Justificación e importancia	4
1.3.1. Justificación	4
1.3.1.1. Justificación Teórica	4

1.3.1.2. Justificación Practica	4
1.3.1.3. Justificación Metodológica	5
1.3.2. Importancia	5
1.4. Limitaciones de estudio	6
1.4.1. Limitación Temporal	6
1.4.2. Limitación Económica	6
1.4.3. Limitación de Lugar	6
1.5. Delimitación del estudio	7
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEORICO</b>	<b>8</b>
2.1. Antecedentes	8
2.1.1. Antecedentes Internacionales	8
2.1.2. Antecedentes Nacionales	9
2.2. Marco legal	12
2.3. Bases teóricas	14
2.3.1. Administración Pública en el Ejército del Perú	14
2.3.2. Funcionario Público y Administrado en la Fuerzas Armadas	16
2.3.3. Responsabilidad Administrativa	17
2.3.4. Seguro de vida al personal militar y policial	18
2.3.5. Causales por la que se paga el seguro de vida al personal Militar y policial	19
2.3.6. Procesos judiciales contra el Ejército del Perú	22
2.4. Marco conceptual	22

2.4.1. Gestión	22
2.4.2. Administración Pública	23
2.4.3. Responsabilidad Administrativa	23
2.4.4. Fuerzas Armadas	24
2.4.5. Seguro de Vida	24
2.5. Formulación de hipótesis	25
2.5.1. Hipótesis General	25
2.5.2. Hipótesis Específicas	25
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>26</b>
3.1. Diseño metodológico	26
3.1.1. Tipo de investigación	26
3.1.2. Nivel investigación	26
3.1.3. Diseño de Investigación	27
3.1.4. Método	27
3.2. Población y Muestra	28
3.2.1. Población	28
3.2.2. Muestra	28
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.3.1. Técnicas	29
3.3.2. Instrumentos	29
3.3.3. Características de Instrumentos	29
3.3.4. Validez y Confiabilidad	30



3.3.4.1. Validación de los instrumentos de investigación	30
3.3.4.2. Confiabilidad de los instrumentos de investigación	31
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	31
3.5. Aspectos éticos	31
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	<b>32</b>
4.1. Resultados	32
<b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>46</b>
5.1. Discusión	46
5.2. Conclusiones	47
5.3. Recomendaciones	48
<b>FUENTES DE INFORMACIÓN</b>	<b>50</b>
• Referencias bibliográficas	50
• Referencias electrónicas	51
<b>ANEXOS</b>	
ANEXO N°1 Matriz de consistencia	53
ANEXO N°2 Encuestas	58
ANEXO N°3 Premisas a Observar en Análisis de Expedientes	62
ANEXO N° 4 Validez y Confiabilidad de encuesta	65

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación refiere directamente a la problemática del aumento de procesos judiciales contra el Ejército del Perú, solicitando el otorgamiento del beneficio de seguro de vida, que es una compensación económica que se otorga por una sola vez, y tiene como objetivo principal determinar cuáles son los factores que inciden en la gestión, para la deficiente asignación del seguro de vida al personal el Ejército el Perú, en sede administrativo.

Al respecto, después de haber observado que la normativa y la viabilidad respecto al pago del beneficio del seguro de vida es clara y viable, e incluso que los administrados en su mayoría cumplen con solicitar dicho pago por la vía administrativa correspondiente, a fin de obtener un respuesta a nuestro problema, teniendo a disposición datos consignados en los expedientes judiciales, así como la opinión mediante las encuestas realizadas a los administrados, llegamos a la conclusión que uno de los factores más importantes que influyen en la decisión para la interposición de una demanda por parte de los administrados, ya sea contenciosa administrativa o en vía de acción de amparo, solicitando el beneficio de seguro de vida, es por una deficiente motivación en el acto administrativo y/o mala aplicación de dispositivos legales que amparan los derechos de los administrados.

En ese sentido, podemos decir que, a raíz de nuestra investigación se pudo verificar que, si bien los procesos judiciales se inician buscando un pago justo para el administrado – militar y/o sus deudos, este no solo trae consigo un perjuicio económico a la entidad (pago de intereses legales, costas y costos del proceso), sino también al administrado – militar y/o deudos, más aún cuando la mayoría de procesos judiciales son declarados fundados pero no se toma acción para identificar cual es la problemática, a nivel administrativo o judicial, y que si a raíz del proceso judicial se realiza el pago del beneficio de seguro de vida, esta compensación no estaría cumplimiento su finalidad, ya que

justamente lo que se busca es auxiliar al administrado – militar y/o deudo del militar en un momento de necesidad económica.

**Palabras Claves:** Gestión, Administración, Publica, Seguro de Vida, acción de armas, acto de servicio, consecuencia de servicio, perjuicio económico, responsabilidad administrativa, procesos judiciales.

## **ABSTRACT**

The present research work refers directly to the problem of the increase in judicial processes against the Peruvian Army, requesting the granting of the life insurance benefit, which is an economic compensation that is granted only once, and its main objective is to determine what are the factors that affect the management, for the deficient allocation of life insurance to the personnel of the Army of Peru, in administrative headquarters.

In this regard, after having observed that the regulations and the feasibility regarding the payment of the life insurance benefit is clear and feasible, and even that the majority of the companies comply with requesting said payment through the corresponding administrative channel, in order to obtain an answer to our problem, having available data consigned in the judicial files, as well as the opinion through the surveys carried out to the administered, we come to the conclusion that one of the most important factors that influence the decision to file a lawsuit on the part of the companies, whether administrative contentious or in the process of amparo action, requesting the life insurance benefit, is due to poor motivation in the administrative act and/or misapplication of legal provisions that protect the rights of the companies.

In this sense, we can say that, as a result of our investigation, it was possible to verify that, although the judicial processes are initiated seeking a fair payment for the administrator - military and/or his relatives, this not only brings economic damage to the entity (payment of legal interest, costs and costs of the process), but also to the administrator - military and / or relatives, even more so when most judicial processes are declared founded but no action is taken to identify what the problem is, at the administrative or judicial, and that if, as a result of the judicial process, the payment of the life insurance benefit is made, this compensation would not fulfill its purpose, since precisely what is sought is to assist the administrator- military and / or relative of the military in a time of financial need.

**Keywords:** Management, Administration, Public, Life Insurance, action of weapons, act of service, consequence of service, economic damage, administrative responsibility, judicial processes.

## INTRODUCCION

La presente investigación, refiere directamente a la problemática que existe en el aumento de numero de procesos judiciales que enfrenta el Ejército del Perú, por razón del otorgamiento del beneficio de seguro vida.

Para tal efecto, se realizó un análisis de datos de los falsos expedientes judiciales y de las encuestas realizadas a los administrados, teniendo en consideración que el inicio de procesos judiciales se encuentra sujeta directamente a la decisión de los citados administrados buscando una solución a su incertidumbre.

La investigación se ha dividido en cuatro capítulos, los cuales fueron desarrollados con la finalidad de cumplir con la expectativa de encontrar una respuesta idónea al problema.

El Capítulo I. Planteamiento del Problema, donde se ilustra los antecedentes de la investigación, encuadrando al lector bajo qué situación real nos encontramos, asimismo, en este primer capítulo delineamos los problemas de la investigación, trazándonos los objetivos que buscaremos a lo largo del desarrollo de la investigación, exponiendo también la justificación y la limitación que se nos presenta al desarrollar la presente.

En el Capítulo II, se abordará el Marco Teórico, el mismo que consta de antecedentes nacionales e internacionales, junto con las definiciones que nos ayudaran a ingresar al análisis de los datos proporcionados, en este capítulo se formula las hipótesis, posibles respuestas a nuestro trabajo de investigación, los mismos que nos ayudaran a encuadrar los investigado.

En el Capítulo III. Se aborda el Marco Metodológico, el mismo que se encarga de exponer el diseño metodológico, tipo y nivel de investigación, así como también, mencionar bajo que técnica e instrumentos será realizada nuestra

investigación, por otro lado, es este capítulo que se menciona los aspectos éticos para el desarrollo del presente trabajo de investigación.

En el Capítulo IV, se expone los resultados a los cuales se llegó una vez realizada la investigación, en nuestro caso, el análisis de datos de los falsos expediente y los resultados de las encuestas realizadas a los administrados – militares.

En este Capítulo V. se expondrá las Discusiones, Conclusiones y Recomendaciones que derivan a nuestra investigación, por lo que primero de acuerdo a los resultados, realizamos una discusión sobre las posibles respuesta a nuestro problema, para luego desarrollar las conclusiones a las que se llegó, considerando nuestros objetivos e hipótesis planteados, para por ultimo desarrollar las recomendaciones, los esperamos coadyuve en la solución ante un problema que se presenta no solo causando perjuicio a una entidad sino también al administrado en este caso militar o familia militar.

La autora.

## **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

Después de proclamada nuestra independencia, con fecha 18 de agosto de 1821, se creó nuestra primera institución militar – Ejército del Perú, el mismo que a lo largo de los años tiene como objetivo, defender nuestro territorio nacional, conforme lo consagra nuestra Constitución Política del Estado, con el propósito de garantizar la independencia, soberanía e integridad territorial del país; sin embargo, conforme se iba perfeccionando con la legislación correspondiente como institución, al paso del tiempo se presentaban nuevas situaciones dentro del cumplimiento de las funciones del personal militar, quienes integraban las mismas; por lo que se tuvo la necesidad de actualizar las normas legales sobre derechos y obligaciones de los miembros militares de acuerdo a sus necesidades.

Las Fuerzas Armadas de acuerdo a nuestra carta magna se encuentran constituidas por el Ejército del Perú, Marina de Guerra y la Fuerza Aérea del Perú, instituciones que cumplen una misión diferente al declararse el Estado de emergencia o sitio en nuestro país, pues asumen el control interno, dependiendo de la situación en la que se encuentre la nación, sin embargo, no podemos dejar de observar la importante función que cumple la Policía Nacional del Perú, frente al orden interno del país.

Al respecto, el Defensor del Pueblo (e), Eduardo Vega Luna (2014), señaló que el marco normativo sobre el tema se caracteriza por su dispersión. “La Ley de Pensiones Militar Policial, data del año 1972 y, en estos 40 años, ha sufrido más de 11 modificaciones. Ello ha desarticulado y desnaturalizado la normatividad existente sobre la materia. Lo mismo ocurre con otros beneficios como el seguro de vida que cuenta con 9 normas que lo regulan, cada cual con su particular período de vigencia. Inclusive, algunas normas, en lugar de beneficiar a los efectivos han generado desigualdades e inequidades en el trato” Pág. 1



Pues las Fuerzas Armadas como toda entidad del estado, tiene la obligación de administrar a su personal militar de acuerdo con sus normas vigentes (servicio militar, egresados de las escuelas de formación o de procedencia universitaria); al respecto, es preciso mencionar que de acuerdo con el art 168º de la Constitución Política del Perú, tales instituciones se rigen bajos sus propias leyes y reglamentos.

Siendo esto así, surge de inmediato el cuestionamiento sobre la calidad de gestión de administración a la que hacemos referencia, ya que supone una serie de actos administrativos por la cual se otorga deberes y derechos al personal militar y policial, (nombramiento en asignación de puestos, funciones y responsabilidades, el pago de propinas, remuneraciones, aguinaldos, bonificaciones, pensiones, seguros de vidas entre otros, siendo estos últimos normados de acuerdo a las normas legales, tiempo y estructuración de las Fuerzas Armadas), las mismas que pueden de manera inmediata generar un daño innecesario a la institución o al personal militar.

El beneficio de Seguro de Vida se otorga al personal militar, policial y bomberos, que sufra un accidente con la consecuencia de invalidez, o fallecimiento siendo que se debe cumplir los requisitos y configurarse en las causales que estipula la ley.

Ahora bien, en los últimos tiempos se ha visto reflejado un alto número de procesos judiciales contra el Ejército del Perú, Marina de Guerra, Fuerza Aérea y Policía Nacional, solicitando el pago de esta compensación ya sea por seguro de vida o reintegro de seguro de vida.

Siendo más específico, el Ejército del Perú, es una de las Instituciones Armadas que tiene más efectivos ante la Marina de Guerra del Perú y Fuerzas Aérea del Perú, por lo que tiene más probabilidad de tener un numero alto de casos de accidentes y fallecimientos, hecho que se ve reflejado en aproximadamente los 1000 procesos judiciales entre acción de amparo y

contencioso administrativo que se sigue contra la institución solicitando dicho beneficio.

Bajo este contexto, surge la interrogante: ¿Cuáles son los factores que inciden en la gestión para la deficiente asignación del seguro de vida del Ejército, Lima – 2018?

### **1.1.1 Formulación del problema**

#### **1.1.2 Problema general**

¿Cuáles son los factores que inciden en la gestión para la deficiente asignación del seguro de vida del Ejército, Lima – 2018?

#### **1.1.3 Problemas específicos**

**PE1.** ¿Cuál es el número de procesos judiciales entablados buscando la asignación del seguro de vida al personal del Ejército del Perú, Lima-Perú 2018?

**PE2.** ¿En qué medida se viene afectando económicamente al Ejército Peruano por los procesos judiciales perdidos donde deben realizarse pagos con intereses y valor actualizado de la UIT?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo general**

Determinar cuáles son los factores que inciden en la gestión para la deficiente asignación del seguro de vida al personal del Ejército, Lima-2018.

## **1.2.2 Objetivo específico**

**OE1.** Identificar el número de procesos judiciales entablados buscando la asignación del seguro de vida al personal del Ejército del Perú, Lima-Perú 2018.

**OE2.** Explicar la relación que existe entre del control de la gestión y la calidez de atención a la asignación de seguros de vida al personal del Ejército del Perú, Lima-Perú 2018.

## **1.3 Justificación e importancia de la investigación**

### **1.3.1 Justificación**

#### **1.3.1.1 Justificación teórica**

La presente investigación tiene como propósito realizar un contraste de la gestión administrativa de teoría y en la gestión administrativa en la práctica aplicado en la gestión del pago de asignación de seguro de vida en la administración pública del Ejército del Perú, cuyos resultados podrá ser reflexión ante las gestiones actuales, porque la realización de una gestión pública no siempre responde a la teoría, toda vez que en esta no se considera el caso especial en la que se pueda encontrar la entidad.

En este sentido, lo que busca el presente trabajo es realizar propuestas que tendrán la finalidad de ser tomados en cuenta dentro de la gestión dentro de la administración.

#### **1.3.1.2 Justificación practica**

La presente investigación se realiza analizando si existe necesidad de perfeccionar la gestión pública dentro de la administración del Ejército, o la Ley

no es exacta, de lo cual deriva procesos judiciales que generan gestión administrativa de pago de seguro de vida.

### **1.3.1.3 Justificación metodológica**

Método explicativo: en el presente trabajo realizamos una investigación tomando como metodología la explicativa, buscando el contraste entre la gestión administrativa del Ejército del Perú con la aplicación de la ley y el requerimiento de los administrados, con la finalidad de coadyuvar en la buena administración respetando los derechos de los administrados.

Método descriptivo: a través del análisis y la observación de los expedientes y los encuestados, buscamos descubrir los procedimientos realizados tanto administrativamente como judicialmente, a fin identificar factores que influyen en la administración del Ejército del Perú, llegando así a una conclusión respecto a la gestión pública que se desarrolla en la institución al momento de otorgar el beneficio de seguro de vida.

### **1.3.2 Importancia**

La importancia de la presente investigación radica en el aspecto administrativo, de las instituciones militares y policiales, ya que es imprescindible conocer si la gestión de otorgamiento de un beneficio en una entidad del Estado es eficaz o no. Y cuales serían los factores que inciden en una posible deficiente gestión administrativa dentro de las instituciones mencionadas.

De esta manera lo que se busca es aportar conocimiento buscando una mejora en la gestión pública que se desarrolla en las instituciones militares y policiales, quienes en su mayoría tienen personal administrativo militar con especialidad, sin embargo, no necesariamente se desenvuelven en el ámbito idóneo con el pretexto de necesidad de servicio.

En ese sentido es importante realizar un análisis de los expedientes administrativos y judiciales, así como la observación e identificación de los factores que influyen en la administración del Ejército Perú, al realizar un deficiente otorgamiento del beneficio de seguro de vida, ya que impulsaría a realizar las modificaciones a nivel administración a fin de obtener una mejora en la gestión pública del Ejército del Perú.

## **1.4 Limitaciones del estudio**

### **1.4.1 Limitación temporal**

Que, la Institución no cuenta con un sistema informático idóneo, el cual pueda evidenciar los datos exactos sobre procesos judiciales a nivel Lima.

### **1.4.2 Limitación económica**

No contar con presupuesto para poder realizar diferentes visitas a las instalaciones del Ejército del Perú, a los juzgados nivel Lima, con la finalidad de realizar las lecturas de expedientes y verificar el progreso de los procedimientos administrativos y procesos judiciales.

### **1.4.3 Limitación de lugar**

El factor limitante más importante fue conforme el diseño metodológico de la investigación, ya que constituye el estudio y análisis de expedientes judiciales, buscando de manera física y virtual, muchas veces sin tener el expediente completo.

Otra limitación fue la imposibilidad de ingresar a los archivos a nivel administrativo en el Ejército del Perú, acceder a los expedientes

administrativos, ya por ser un tema sensible la institución tiene sus medidas de seguridad.

### **1.5 Delimitación de estudio**

La delimitación espacial de este estudio fue a nivel Ejército del Perú y Procuraduría Pública del Ejército del Perú, ubicado en el distrito de San Borja, en la provincia de Lima, la delimitación temporal se consideran los datos inscritos el año 2018, la delimitación teórica se encuadra en los factores que influyen en la gestión para un otorgamiento deficiente del beneficio de seguro de vida, la delimitación muestral se considera a los administrados militares y deudos de los mismos.

## CAPITULO II: MARCO TEORICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

L. Larrea Ayala (2003), en la tesis denominada ***“Empresas de Seguros en el Ecuador”***, para optar el grado de Bachiller en Derecho por la Universidad Internacional SEK Ecuador, en nuestras palabras concluyó que la Institución del Seguro se inició una vez que se dio reconocimiento al ser humano, ósea a la persona, ya que el mismo por ser activo estaría siempre frente a riesgos que le tocara vivir y por ende tener que enfrentarlos, y dada la forma de convivencia y/o sobrevivencia dichos riesgos no se ha logrado, ni se podrá lograr eliminar, o reducir el nivel de riesgos, por lo que en una forma de confrontar con dicho obstáculo de convivencia, las mismas personas entendieron que existía la necesidad de contar con un mecanismo que los proteja a la persona que sufre el siniestro, a su familia y a sus bienes, y así pueda contar con una indemnización por el daño o pérdida sufrida.

En ese sentido, puede entenderse que el beneficio de Seguro de vida como institución, se legisló ante una necesidad del personal militar de las FFAA y personal policial de la PNP, toda vez que existía una alta probabilidad de que en el cumplimiento de su deber de acuerdo con nuestra Constitución se encuentren en una situación vulnerable ante cualquier accidente, dejando en indefensión al personal militar y sus familias, teniendo en consideración la causal por la cual se invalida o fallece.

Asimismo, se revisó la tesis denominada ***“la Profesionalización y el desarrollo de la alta dirección en el sector público. Un estudio de caso: La experiencia del sistema de Alta dirección Pública en Chile”***, de Héctor Rafael Arámbula Quiñones (2015), para optar el grado de Doctor por la Universidad Ramon Llull de México, trabajo en el que se señala, una crisis política como lo que sucedió en Chile el año 2002, se puede interpretar por

ambos grupos de actores (clase política - Estado y reformadores) como una oportunidad para un cambio institucional de gran relevancia.

Al respecto, se desprende que, la situación política de un país influye ante la actuación de toda entidad pública, y por ende en la satisfacción ante el ciudadano.

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**Manuel Farfán L., Edilberto Núñez Q., y Alberto Torres V. (2016)**, en la tesis denominada ***“Estrategias para la Modernización del Ejército del Perú, 2016”***, a fin de obtener su grado de Magister en Gestión Pública por la Universidad del Pacífico – Post Grado, en nuestras palabras concluyen que, unos aspectos que dieron razón a la falta de implementación de un plan de desarrollo fue la absoluta falta de interés de las Jefaturas institucionales, la falta de conocimiento en las gestiones institucionales del Ejército del Perú, teniendo como prioridad sus intereses personales antes que institucionales, sumado a ello la impertinencia política dentro de la entidad.

Se desprende que, en las Fuerzas Armadas existe una deficiente organización en la administración, por lo que se estaría requiriendo con urgencia un plan estratégico que ayude a realizar una gestión eficiente; sin embargo, básicamente se debe tener presente que al ser una institución Militar no se encuentra exento de las subjetividades e intereses de sus autoridades.

Asimismo, se revisó la tesis denominada ***“Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario en la Jefatura de Derechos de Personal del Ejército, año 2015”***, de **Daria Miñano Herdías (2015)**, para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, por la Universidad de Post Grado de Cesar Vallejo, donde concluyo que, existe un porcentaje de 5% de usuarios que mostraron una percepción negativa de la población en la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario y un porcentaje de 17% que se siente insatisfecho con el servicio brindado a los usuarios.



En este sentido, se desprende que la insatisfacción del usuario en la gestión pública de las entidades es a nivel nacional.

De igual forma se revisó la tesis bajo el título “***Gestión Administrativa para lograr la Competitividad de la Empresa Constructora y Multiservicios VALDER S.A.C.-2017***”, presentada por **Aide Chaca Oliveros (2018)**, para optar el título profesional de Licenciado en Administración por ante la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión Facultad de Ciencias Empresariales Escuela de Formación Profesional de Administración, en lo que en nuestras palabras concluyo que, una gestión con estrategia induce positivamente en un logro de competitividad en la empresa, y que aplicar una estrategia corporativa influye de manera positiva en la buena calidad de servicios de la empresa y que la aplicación de manera estratégica y competitiva influye de manera eficaz en la productividad de la empresa.

Es ese sentido lo que se requiere en una institución pública es tener la visión de empresa donde se imponga una estrategia competitiva, el cual puede influir positivamente en las actuaciones de gestión.

Por otro lado, se reviso la tesis titulada “***Lineamientos para la mejora del Plan Estratégico del Ejército 2018-2020, enfocado en la Modernización de su Fuerza Operativa***”, presentada por **Carlos Edgar Quicano Villegas, Raúl Ramos Peralta Y Pedro Rengifo Marín (2018)**, para obtener el grado de Magister en Gestión Pública por la Universidad de Post Grado del Pacifico, en la que en nuestras palabras concluyen que, es necesario que en un corto plazo, se dicten fundamentos legales, conceptuales y estratégicas necesarias para construir una estrategia de innovación militar a largo plazo, de forma real y posible, que incluya la racionalización de una buena organización, funcionamiento, estructura y medios de la institución militar, orientado a la inducción de una nueva estructura de organización y un cuadro de capacidades eficaces para el Ejército del Perú, de esta manera, buscar el equilibrio entre los objetivos de seguridad y defensa, los medios necesarios

para conseguirlos y los recursos disponibles que sostienen el proceso de transformación de la fuerza, hecho que se refleja respectivamente en los objetivos estratégicos institucionales contenidos en el Plan Estratégico del Ejército, la estructura y magnitud de la fuerza proyectada en el PDI y en los presupuestos multianuales.

Al respecto, es preciso mencionar que no solo se trata de satisfacción del usuario, sino también de una buena gestión, el cual requiere, estrategias, estructura y medios con el horizonte de reestructurar la organización de la institución, a fin de realizar una gestión satisfactoria tanto para la institución como los usuarios.

Asimismo, se revisó la tesis “**Propuesta de Modelo Estratégico para la mejora de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de la Ramada, Cutervo, región Cajamarca, 2016**”, presentado por **Mena Guzmán Ayala y Harlin Mera Gálvez (2016)**, para obtener el grado de Magister en Gestión Pública por la Universidad de Post Grado de Cesar Vallejo, en la que concluye que, si se elabora la propuesta de modelo estratégico entonces contribuirá a la mejora de la gestión administrativa.

Entonces, en definitiva, para la mejora de una Institución Pública se requiere una reestructuración de organización.

Por último, tenemos la tesis “**Desarrollo de un sistema Web para mejorar el proceso de Tramite documentario administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas**”, presentado por **Ricardo QUISPE PEREZ (2018)**, para optar el Título Profesional de Ingeniero de Sistemas por la Universidad Nacional José María Arguedas por la Facultad de Ingeniería Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, donde concluye que la implementación de un sistema web de trámite documentario administrativo tiene como resultado un alto nivel de rentabilidad.

En ese sentido no podemos dejar de encinar que una de las deficiencias de las entidades pública es una deficiente interconectividad, herramienta que en estos tiempos son indispensable y no se puede dejar de utilizar.

## **2.2 Marco Legal**

La actual investigación tendrá como marco normativo lo siguiente:

**Constitución Política del Perú** que establece en su artículo 2° el derecho a la igualdad ante la Ley, en su artículo 119°, que la dirección y la gestión de los servicios públicos están confiadas entre otros a cada ministro en los asuntos que competen a la cartera a su cargo, por lo que se entiende que toda gestión que tenga que ver con servicios generales en favor de los ciudadanos, debe ser dirigido al ministerio que corresponda, en el caso del presente trabajo Ministerio de Defensa - Ejército del Perú.

Por otro lado, no podemos dejar de observar el artículo 139°, que establece el derecho de toda persona a función jurisdiccional.

Asimismo, se analizarán las siguientes normas legales:

### **Decreto Legislativo N° 1272, Ley 27444 Ley de Procedimientos Administrativo General**

Las presentes normas, tienen como finalidad instituir el régimen jurídico que sirva para regular la actuación de la Administración Pública, buscando proteger y garantizar los intereses generales de los administrados, sujeto al ordenamiento jurídico y constitucional en general; en este sentido, la presente Ley, viene a ser la herramienta legal mediante el cual se norma, las pautas del acceso a la administración pública a al a entidad por parte del cuidando.

### **Normas sobre Seguro de Vida para la Policía Nacional y las Fuerzas Armadas.**

**Decreto Supremo Nº 002-81-IN**, emitido el 23 de enero de 1981, la presente norma establece el otorgamiento del beneficio de Seguro de Vida de forma única al Personal de la Policía Nacional del Perú, por un monto igual a 60 sueldos mínimos vitales, de las causales únicamente podían beneficiarse: el personal Invalído en acto o consecuencia de servicio, o beneficiarios de muerte del titular en las mismas circunstancias.

**Decreto Supremo Nº 051-82-IN**, emitido el 05 de noviembre de 1982, la presente norma establece el otorgamiento del beneficio de Seguro de Vida de forma única al Personal de la Policía Nacional del Perú, por un monto igual a 300 sueldos mínimos.

**Decreto supremo Nº 015-87-IN**, emitido el 30 de mayo de 1987, el mismo que eleva el monto que se otorga por seguro de vida a 600 sueldos mínimos, únicamente para el personal de la Policía Nacional del Perú.

**Decreto supremo Nº 026-84-MA**, emitido el 26 de diciembre de 1984, 1era norma que establece un monto 15 UIT por seguro de vida para el personal de las Fuerzas Armadas, donde las causales para dicho beneficio son: acción de armas o a consecuencia de acción de armas, en tiempo de paz.

**Resolución Suprema Nº 300-85/MA/CG**, emitido el 01 de enero de 1981, Reglamento de Decreto Supremo 026-84, el cual establece la compensación para todo personal militar que únicamente en tiempo de paz por accidente se invalida en acción de armas o como consecuencia de la acción de armas o a los beneficiarios si el titular fallece en las circunstancias indicadas anteriormente. Estableciendo también, los requisitos: para el personal fallecido, parte o informe, dictamen asesoría, informe de DIGECOPER; invalidez, parte o informe, dictamen asesoría, informe médico por junta de sanidad, precisando que el pedido de Seguro de Vida prescribe después de 15 años.

**Decreto Ley Nº 25755**, emitida el 01 de octubre del 1992, norma que otorga el beneficio de seguro de vida establecida en el Decreto Supremo 026-84, al personal de la Policía Nacional, creando una confusión toda vez que refiere a la retroactividad con fecha al 01 ene 1992. El Cual Unifica el beneficio del Seguro

de Vida en 15 UITs tanto para el personal militar como para la Policía Nacional del Perú.

**Decreto Supremo N° 009-93-IN** emitido el 21 diciembre 1993, amplía los alcances del beneficio del seguro de vida, para comprender las causales de Acto, Consecuencia y Con Ocasión de Servicio

**Ley 29420**, Ley emitida con fecha 09 de octubre del 2009, el mismo que establece 15,49 UIT (55,000,00) por invalidez total y permanente en las siguientes situaciones: Acción de armas, Consecuencia de dicha acción, Acto de servicio, Consecuencia del servicio o con ocasión de servicio. Amplía sus alcances para comprender a los miembros del Cuerpo General de Bomberos del Perú (PCM)

**Decreto supremo 040-2010-DE**, emitido con fecha 29 de abril del 2010 el cual establece la baja o pase a retiro del personal por invalidez o fallecimiento, previo informe de la junta calificadora.

Asimismo, se tendrá presente la **Jurisprudencia recaído en el Expediente N°05871-2013-PA/TC, Evaristo Marcelo BAUTISTA**, fundamento 2.3.4, que en entre otros establece que, el beneficio de seguro de vida concluye cuando se realiza el pago único de una prestación económica indemnizatoria, creada desde el momento del accidente que genera la invalidez adquirida a consecuencia de servicio del personal militar o policial, siendo un beneficio totalmente diferente al de la pensión, o prestación económica de pagos periódico o vitalicios. Sin embargo, se debe reconocer al “seguro de vida” como una prestación dineraria que deriva del sistema de seguro social para el personal militar y policial, el cual fue ampliado y mejorado en atención a las condiciones especiales de riesgo que presenta este sector poblacional.

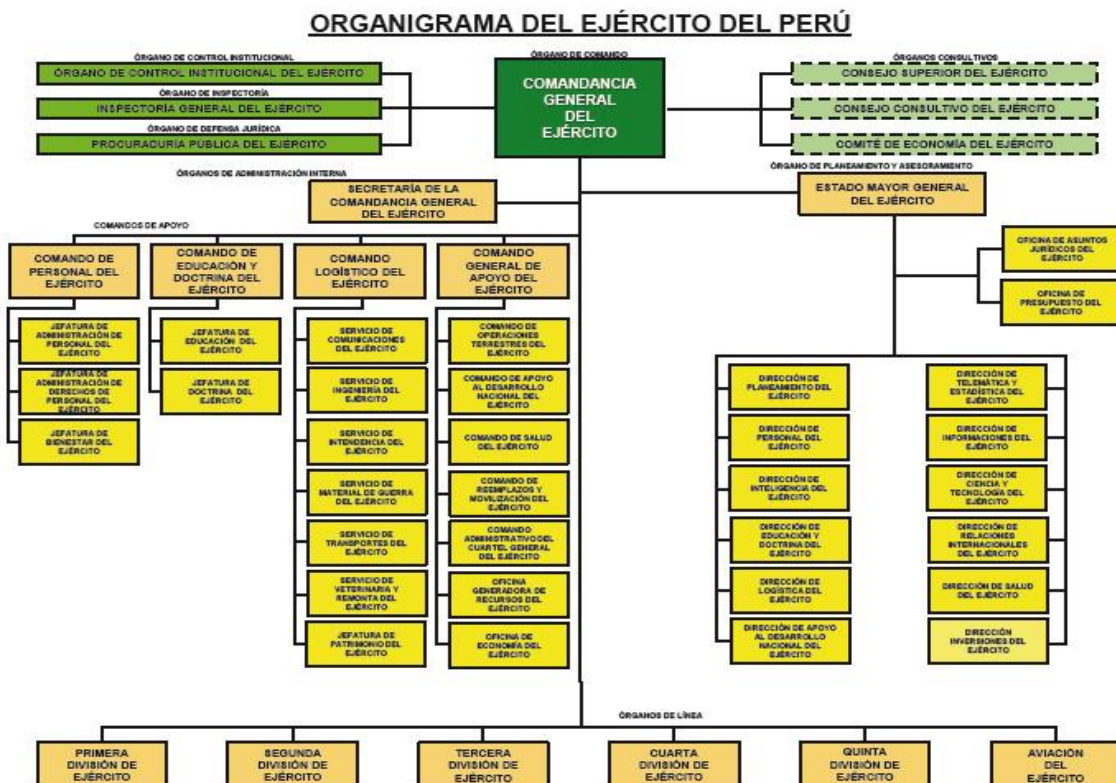
## **2.3 Bases teóricas**

### **2.3.1 Administración Pública en el Ejército del Perú**

Antes de ingresar a ilustrar la organización del Ejército del Perú, debemos tener en claro cuál es la relación entre el Ministerio de Defensa y el Ejército del Perú, al respecto, se debe entender al Ministerio de Defensa como la entidad del Estado el cual por misión tiene relación directa con las Fuerzas Armadas, sin embargo, en el ámbito administrativo, y económico es totalmente independiente a las Fuerzas Armadas.

En ese sentido, teniendo en consideración que las Fuerzas Armadas en nuestro país, son tres instituciones del Estado, con una administración se podría decir diferente a las demás instituciones ya que son autónomas, pero a la vez dependiente de un Ministerio con una misión diferente, debemos entender que su organización y administración tiene particularidades.

Para interés de nuestro trabajo presentamos la organización del Ejército del Perú, con la siguiente organización: Alto Mando, Órganos Consultivos, Comandos de Apoyo, Órgano de Planeamiento y Asesoramiento, de Inspectoría, de control Institucional, Órganos de Administración Interna y Órganos de Línea.



Asimismo, es importante precisar que en relación a los actos administrativos se encuentra bajo los parámetros de Ley 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General y el Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General aprobado por Decreto Supremo N°004-2019-JUS.

Ahora bien, teniendo en consideración que el Procedimiento Administrativo según el artículo 29° de la Ley N° 27444, son los actos y diligencias que realizan los administrativos de las entidades, que llegan a ser un acto que tenga como consecuencia efectos jurídicos individuales y/o individualizables respecto a los intereses, obligaciones o derechos de los administrados, debemos entender que los actos que realicen dentro de la organización del Ejército del Perú, son actos que tienen efectos jurídicos para el personal militar y familiares.

### **2.3.2 Funcionario Público y Administrado en las Fuerzas Armadas**

#### **Funcionario Público**

M.C.s. Víctor Andrés Villar Narro (2014) en nuestras palabras, menciona que “la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción”, comprende por “funcionario público” a las personas en general que ocupen un cargo dentro del poder legislativo, ejecutivo, judicial o administrativo de un Estado Parte, ya sea propuesto o elegido, de forma temporal o permanente, con remuneración u honorarios, sin ser importante la antigüedad en el cargo que ocupe, o la persona que cumple una función pública, inclusive para una entidad pública o una empresa pública, o que preste un servicio público. Asimismo, citan el artículo 39° de la Carta Magna en el cual se establece que las personas que se desempeñan como funcionario y trabajadores públicos se encuentran al servicio de la nación.

Entonces siendo el caso del Ejército del Perú, el cual tiene personal militar bajo su mando, los cuales reciben una remuneración del Estado y que se encuentran bajo la dirección de la administración se puede decir que el

personal militar que ocupa los puestos de dirección son funcionarios públicos, quienes realizan actos que tienen efectos jurídicos para el personal.

Ahora bien, es importante mencionar que el personal militar tiene tres formas de ingreso a la institución, la primera con el ingreso a las escuelas de formación, la segunda con la asimilación y la tercera como empleado civil, con contrato; sin embargo, solo el personal de Oficiales y Técnicos Sub Oficiales que ingresan por las escuelas de formación, son quienes adquieren una especialidad, a fin a la misión que el Ejército del Perú tiene en el país.

### **Administrado**

Juan Carlos Morón Urbina (2019), no hace entender que García -Trevijano, sintetiza que el enunciado “administrado” comprende a todo sujeto de derecho – sin distinción de su calidad de persona jurídica o natural, pública o privada, o según actúe con personería propia o no – que tenga la relación de subordinado de la Administración Pública”.

Derivado del concepto líneas atrás se debe entender que el administrado en el Ejército del Perú, es el mismo personal militar y la familia de los mismo, toda vez que los actos que se realicen busquen el bienestar de los mismo, en cumplimiento de la normativa bajo la que se encuentren.

### **2.3.3 Responsabilidad Administrativa.**

Para Morón Urbina (2019), la responsabilidad de la administración se puede presentar de diversas formas, por el sujeto concernido, el cual se refiere a la responsabilidad frente al administrado, se procesan por medio de procedimientos sancionadores.

Asimismo, por el bien protegido, cuando la responsabilidad del de los funcionarios y servidores son dentro de la institución por actos administrativos internos y cuando son externos reclamos que lleguen a personal ajeno.



Por inmediatez con el resultado, cuando la responsabilidad es directa o indirecta, ya que es atribuible al funcionario que realizó un acto con dolo, o por negligencia.

Por el hecho indispensable para imputar la responsabilidad, cuando tenemos un acto dañoso, que el funcionario haya realizado.

En nuestro ordenamiento jurídico, respectivamente en el ámbito de administración pública, el principio de responsabilidad se encuentra establecido en el Título Preliminar de la Ley de Procedimiento Administrativo General, Ley 27444, estableciendo la responsabilidad de la autoridad que estaría obligada a responder los daños ocasionados contra el administrado, como consecuencia de un mal funcionamiento de la actividad administrativa.

#### **2.3.4 Seguro de Vida al personal Militar y Policial**

Al respecto, el 23 de enero de 1981, el Estado Peruano, emitió el Decreto Supremo 002-81-IN, creando así el beneficio de Seguro de Vida para los miembros de la Policía Nacional del Perú, sin considerar a los miembros de las Fuerzas Armadas, siendo el monto de pago igual a sesenta (60) sueldos mínimos vitales, de acuerdo la citada norma el beneficio alcanzaba al personal inválidos o a los herederos en caso de muerte del titular por causal de acto o como consecuencia del servicio.

Lo mismo sucedió con el Decreto Supremo 051-82-IN y el Decreto Supremo N° 015-87, donde de acuerdo con el presupuesto que asigno el estado, aumentaron el monto asignado a este beneficio a 300 sueldos mínimos y 600 sueldos mínimos, respectivamente, considerando los mismos requisitos que la norma anterior y para los mismos beneficiarios, donde tampoco se les incluye a los miembros de las Fuerzas Armadas.

Es así que, el año 1984 al momento de emitir el Decreto Supremo N° 026-84-MA, mediante el cual se les otorga a los miembros de las Fuerzas Armadas el

beneficio de Seguro de Vida, (compensación para todo personal militar que en tiempo de paz se accidenta y como producto de ello se invalida especificando que sea en acción de armas o como consecuencia de acción de armas, o sus beneficiarios en caso de fallecimiento del titular en las circunstancias que se indicó), da inicio a la gran incertidumbre sobre el otorgamiento de dicho beneficio, en forma igualitaria al personal de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional del Perú.

Motivo por el cual, es que en búsqueda de una reestructuración y unificación del pago de seguro de vida para el personal militar y policial se publica el 1 de octubre de 1992 la Ley N° 25755, y su Decreto Supremo N° 009-93-IN, sin embargo, independientemente de contener nuevos requisitos y nuevas causales, se especifica que esta regirá en forma retroactiva desde el 1 de enero de 1992, hecho que trae consigo una alteración en las gestiones administrativas y presupuestarias para las entidades del estado, respectivas.

En ese sentido, queda claro que desde el año 1992 se unificó el beneficio de seguro de vida dirigido al personal de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional por un monto de 15 UITs.

### **2.3.5 Causales por la que se paga el seguro de vida al personal militar y policial**

Respecto a las causales, por las cuales se le pagaría el beneficio de Seguro de Vida al personal militar fueron ampliadas por art 1 del Decreto Supremo N° 009-93-IN, siendo los siguientes: Acción de Armas, a consecuencias de acción de armas, acto del servicio, como consecuencia del servicio y con ocasión de servicio.

## **Acción de Armas y Consecuencia de dicha Acción**

De acuerdo con el Art 10 del Decreto Supremo N°009-DE-CCFA del Reglamento de la Ley 19846

Acción de Armas se refiere a la participación de los miembros de las Fuerzas Armadas y Fuerzas Policiales en combate frente a un enemigo externo o en una lucha frente a fuerzas subversivas internas

Según el Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el expediente N° 01333-2013-PA/TC Santa Nelson Miguel Rojas Montes, se consideraría "acción de armas" a las situaciones donde el personal militar de las Fuerzas Armadas es atacado de manera sorpresiva de los cuales resultan con invalidez sin la necesidad de intervenir de forma directa ni activa en la acción de armas.

En ese sentido se debe entenderse que acción de armas se refiere a que el hecho que suscito el accidente fue en combate, ósea dentro de un enfrentamiento con el enemigo, y que para también se considera una causal para el otorgamiento de la compensación de seguro de vida, también se considera cuando el accidente fue por un acto que guarda relación directa con el enfrentamiento con el enemigo.

## **Acto del Servicio o como consecuencia del Servicio**

De acuerdo con el Art 10 del Decreto Supremo N°009-DE-CCFA del Reglamento de la Ley 19846

Acto de Servicio refiere a los actos que realizan los miembros de las Fuerzas Armadas y Fuerzas Policiales en cumplimiento de las funciones y deberes que le son propios o de órdenes de la Superioridad.

Consecuencia del Servicio refiere a todo hecho derivado de él, que no pueda ser referido a otra causa

De acuerdo con el artículo presentado por la Coordinadora Nacional de Derechos Humanos un acto de servicio es “el que realiza los miembros de las Fuerzas Armadas y Fuerzas Policiales en cumplimiento de las funciones y deberes que le son propios o de órdenes de la superioridad” pág. 30

Por lo que se debe entender que es todo accidente que se suscita cuando el personal militar este cumplimiento su deber ya sea en instrucción, en labor diaria de oficina, deporte, momento de almorzar, cenar y/o desayunar dentro del cuartel, etc. O a consecuencia de los actos mencionados, tal como un accidente fuera de las instalaciones, cuando se está cumpliendo el deber, como ejemplo la entrega de un oficio a una entidad pública.

### **Con ocasión del Servicio**

De acuerdo con el Art 10 del Decreto Supremo N°009-DE-CCFA del Reglamento de la Ley 19846

Ocasión del servicio refiere a cuando por las causas externas muera o quede invalidado como resultado de los servicios que ha prestado con anterioridad, en cumplimiento de la misión institucional o funciones propias inherentes al cargo.

Al respecto, es preciso citar la Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el expediente N°2472-2002-AA Lima Gilma Herlinda Pérez y Camacho Viuda de Andrade, donde se establece en nuestras palabras, que “con ocasión de servicio”, refiere a resultado de los servicios que se habrían prestado con anterioridad, estrictamente cumpliendo la misión institucional o las funciones que se le fue encargado, siendo que se pagaría la compensación de seguro de vida a un militar que tuvo un accidente en cumplimiento de la misión institucional.

### 2.3.6 Procesos judiciales contra el Ejército del Perú

De acuerdo con los datos obtenidos a través del acceso a la información pública, se estima que los procesos judiciales seguidos contra el Ejército del Perú, al año 2018, se dio se acuerdo al siguiente cuadro:

MATERIA	EN TRÁMITE	EN EJECUCIÓN	ARCHIVADOS	TOTAL
Penal	23,746	5,365	876	29,987
Civil	447	295	50	792
Constitucional	1,358	2,588	132	4,078
Contencioso Admin.	1,223	612	223	2,058
Laboral	23	27	-	50
Arbitraje	28	25	-	53
Conciliación	-	-	-	-
Proceso internacional	-	-	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>26,825</b>	<b>8,912</b>	<b>1,281</b>	<b>37,018</b>

Donde los procesos judiciales, tanto constitucionales y contenciosos administrativos son procesos iniciados por los administrados a fin de obtener un beneficio concerniente a diferentes aspectos entre ellos seguro de vida, no otorgó en su oportunidad.

## 2.4 Marco conceptual

### 2.4.1 Gestión

José Manuel Cansino Muñoz – Repiso (2001), considera que “Gestión puede entenderse como el conjunto de decisiones dirigidos a montar y coordinar a las personas para alcanzar metas individuales y colectivos”. Pag 55

En este sentido se debe entender que Gestión Pública, se conceptualiza como la unión de los recursos que tiene una entidad pública, tales como personal, material, etc., con la finalidad de buscar el bienestar de la sociedad en cada uno de los asuntos que se requieran.

#### **2.4.2. Administración Pública**

Juan José Sanabria López (2002), menciona que “la Administración Pública es el conjunto de organizaciones características del Estado que con su actividad tienden a satisfacer necesidades consideradas como públicas en una sociedad dada. La administración pública en su actividad consiste en una cadena de acciones que comprenden: el problema o necesidad que suscita la actividad el ¿por qué?, la actividad en sí, el ¿qué?, el modo en que se desenvuelve la actividad, el ¿cómo?, la consecuencia de la actividad el ¿para qué?” pág. 14

La Administración Pública, se puede entender como las actividades que realiza una entidad pública buscando el orden y bienestar social.

#### **2.4.3. Responsabilidad Administrativa**

Juan Carlos Morón Urbina (2019), considera que responsabilidad administrativa “es la responsabilidad que aprecia, instruye y decide la propia administración como consecuencia de haberse incurrido en alguna falta de los deberes impuestos por ella” pag 175.

Cuando hablamos de responsabilidades de la administración debemos tener presente que nos referimos a los resultados de los actos conforme a una normativa.

#### **2.4.4. Fuerzas Armadas**

Julián Pérez Porto y Ana Gardey (2011), en nuestras palabras considera que las Fuerzas Armadas de un estado conforma los ejércitos y los cuerpos policiales del mismo. Donde dichas fuerzas se conforman con las personas que se encuentren instruidos y con los debidos permisos para manejar armamento conforme la constitución. Asimismo, mencionan que la institución de las Fuerzas Armadas cumple diversas funciones de acuerdo con las normas jurídicas de cada país, teniendo como función principal e importante la defensa del territorio nacional de cada país, y el control interno, así como, en situaciones de emergencia e incluso atacar a otros países.

Si bien las Fuerzas Armadas, son las instituciones del Estado que se encargan de la seguridad del país, no demos dejar de tener en consideración que son instituciones que administran recursos del Estado.

#### **2.4.5. Seguro de Vida**

Diego A. Sosa (2003), “el Seguro de Vida es garantizar una estabilidad financiera a los beneficiarios o herederos legales, o para saldar deudas o perjuicios financieros en caso de fallecimiento del asegurado. Este beneficio consiste en una suma de dinero llamada capital asegurado que puede pagarse de una sola vez o bien en forma de una renta”.

Por lo tanto, Seguro de Vida Militar y Policial es un beneficio que se otorga al personal militar y policial quienes lo obtienen a través de una gestión administrativa ante la entidad que corresponda, Ejército, Marina, Fuerza Aérea, o Policía Nacional del Perú.

Ahora bien, es pertinente mencionar que el pago del citado beneficio se encuentra sujeto al cumplimiento de requisitos los cuales estable de acuerdo con la organización administrativa cada entidad.

## **2.5 Formulación de hipótesis**

### **2.5.1 Hipótesis general**

Los factores que inciden en la deficiente asignación de seguro de vida tienen relación con la deficiente gestión administrativa del Ejército, Lima-2018.

### **2.5.2 Hipótesis específicos**

a. H1. La mayoría de procesos judiciales se inician buscando el pago de asignación de seguro de vida, son declarados fundados.

b. H2. El control de la gestión administrativa influye significativamente en la calidez de atención que se brinda en la asignación de seguros de vida al personal del Ejército del Perú, Lima- Perú 2018

c. H3 la gestión administrativa eficiente disminuye significativamente los procesos judiciales de asignación de seguro de vida al personal del Ejército del Perú, Lima-Perú 2018.



## **CAPITULO III: METODOLOGIA**

### **3.1 Diseño Metodológico**

#### **3.1.1 Tipo de Investigación**

Este trabajo se caracteriza por ser una investigación cuantitativa, al respecto, Ruiz Olabuenaga, Jose (2012), considera que (...) el método o estilo de investigación cuantitativo busca conocer los hechos reales tal y como se dan objetivamente, tratando de señalar sus características comunes con otros hechos semejantes, sus orígenes y sus consecuencias (...)

Por lo cual se entiende que la investigación cuantitativa se basa en analizar los hechos sociales sometiendo a normales legales y modelos genéricos, buscando someter a un examen de control.

Asimismo, el presente trabajo tendrá carácter dogmático por cuanto nos remitimos a la definiciones y comentarios que dan diferentes autores sobre los títulos presentados en el presente trabajo.

#### **3.1.2 Nivel de investigación**

Para Pablo Cazau, (2006), en un estudio descriptivo se considera una cantidad de cuestiones, conceptos o variables (...), con la finalidad de describirlas. Este tipo de investigación busca especificar las particularidades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno.

Por el concepto reunido es que consideramos que el presente trabajo es descriptivo ya que la formulación del objetivo, evidencia que el propósito de la presente investigación es describir los actos administrativos y actos judiciales

que se realizan tanto la administración como los administrados, de los cuales deriva procesos judiciales por lo que el trabajo será examinar cada variable.

Asimismo, explicativo porque la formulación del objetivo, evidencia que el propósito es explicar los actos administrativos y la gestión de los funcionarios que lleva a un proceso judicial.

### **3.1.3 Diseño de investigación**

Esta investigación será de tipo básica, pues no se requiere solucionar un problema de manera directa, sino que solamente se orienta a generar conocimiento que servirá como base para la solución, por lo que habrá descripción y percepción de la realidad

El presente trabajo tiene como diseño Investigación Descriptivo, porque nos interesa describir la situación en la que se lleva el trabajo de investigación y experimental, ya que buscamos establecer una relación que existe entre la causa y efecto de la situación entre nuestra variable independiente y variable dependiente.

### **3.1.4 Método**

El método que se empleará en este trabajo será el descriptivo explicativo, toda vez que lo que busca es describir aspectos importantes sobre nuestro tema, en este caso los factores que inciden en la gestión para la deficiente asignación del seguro de vida del Ejército.

## **3.2 Población y muestra**

### **3.2.1 Población**

Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación. (Marroquín Peña Roberto (2012).

En el presente trabajo tenemos una población indeterminada toda vez que no contamos con el dato exacto de procesos judiciales que existan contra el Ejército del Perú, a nivel nacional respecto a seguro de vida.

Sin embargo, para nuestros criterios de selección tendremos en cuenta lo siguiente:

**Inclusión:** Dentro de nuestra población, a fin de incluirlos como expediente a explotar de forma descriptiva debe ser procesos judiciales contra el Ejército del Perú, asimismo, sobre la solicitud de pago de seguro de vida, realizado por personal militar del Ejército del Perú, procesos judiciales iniciados el año 2018.

**Exclusión:** Sin embargo, debemos excluir de nuestra población a expedientes que tengan como petitorio otros derechos como personal militar, procesos iniciados después del año 2018, iniciados por demandantes que no pertenecen al Ejército del Perú.

### **3.2.2 Muestra**

Para Marroquín Peña Roberto (2012) “muestra es una parte o fragmento representativo de la población. Y se caracteriza por ser objetiva y reflejo fiel del universo (población), de ella, de tal manera que los resultados obtenidos -en la

muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población”

En el presente trabajo al ser nuestra población, los procesos judiciales que tiene como petitorio el seguro de vida, en contra del Ejército, en Lima, el año 2018, y siendo que no contamos con el número exacto de los citados procesos se trabajará con 100 expedientes de procesos judiciales y 10 encuestados que son los administrados, quienes tuvieron una relación con la institución.

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

#### **3.3.1 Técnicas**

La técnica a utilizar en el presente trabajo al tratarse de una investigación con metodología descriptiva y experimental serán los Cuestionarios y la observación experimental, ya que pondremos datos.

#### **3.3.2 Instrumentos**

El instrumento que se va a emplear es el cuestionario, ya que contiene preguntas destinadas a recopilar datos importantes para ser procesados y estudiados, con preguntas cerradas.

Asimismo, al realizar el análisis documental, nuestro instrumento serán los expedientes judiciales, ya que contiene la información requerida para nuestro trabajo de investigación.

#### **3.3.3 Características de los instrumentos**

- a. Permitir el logro de la investigación
- b. La cantidad de ítems en el instrumento es suficiente para lograr los resultados
- c. Es apropiados para probar y validar mi hipótesis
- d. La redacción de cada ítem esta hecha en forma clara y precisa.

### **3.3.4 Validez y confiabilidad**

Después de haber evaluado y critica los datos con los niveles de exigencias, eficacia y eficiencia y con profesionalismo estadístico, llegamos a la conclusión de garantizar una confiabilidad y validez de estos en un 95%.

#### **3.3.4.1 Validación de los instrumentos de investigación:**

La encuesta y premisas de valoración sobre actos administrativos y procesos judiciales sobre el otorgamiento del beneficio de seguro de vida a los militares del Ejército del Perú dirigida a los mismos para su validación fueron sometidas a dos tipos de pruebas.

##### **a) Juicio de Expertos:**

La encuesta y premisas de valoración sobre actos administrativos y procesos judiciales sobre el otorgamiento del beneficio de seguro de vida, luego de su elaboración, junto con la información complementaria (hipótesis, objetivos, operacionalización) fueron presentadas a expertos para que, en función a su juicio, se reestructurara y se hagan las modificaciones correspondientes.

Los expertos en referencia son:

- El Magister Tulio Cesar ESPINOZA CORONADO, Jefe Supervisor de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, docente universitario a nivel de post grado en la UPSJB.
- La Magister Lesly Patricia BRAVO MENESES, Vocal del Fuero Militar Policial de la Sala Suprema Revisora Y docente universitario a nivel de pregrado.

##### **b) Experiencia piloto:**

El cuestionario fue aplicado a un grupo de exmilitares, militares y familia militar.

### **3.3.4.2 Confiabilidad de los instrumentos de investigación:**

Las fichas técnicas de observación para medir el nivel de confiabilidad se sometieron al método del ALFA DE CRONBACH, habiéndose obtenido un coeficiente de 0.81 como resultado, lo que nos indica que es una excelente confiabilidad

### **3.4 Técnicas para el procedimiento de la información**

Después se hará una evaluación y crítica de los datos, a fin de garantizar la validez y confiabilidad, se organizarán y se procesarán con la hoja de cálculo MS-Excel construyendo tablas de frecuencia unidimensionales. A partir de esta tabla se construye cuadros estadísticos y se calculan los estadígrafos y medidas de resumen para que faciliten el análisis e interpretación de los datos y resultados.

Elaboración de histogramas, polígonos de frecuencias y otros datos.

### **3.5. Aspectos éticos**

Para la realización de la presente investigación se cuenta con la información proporcionada por la Procuraduría Pública del Ejército, donde se encuentran los falsos expedientes de los procesos judiciales que se lleva contra Ejército.

Asimismo, se obtiene aportes de los administrados que interponen la demanda, quienes son exmilitares.

## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1. Resultados

En esta parte se sintetizan los resultados o respuestas obtenidas de las encuestas que forman parte de la investigación:

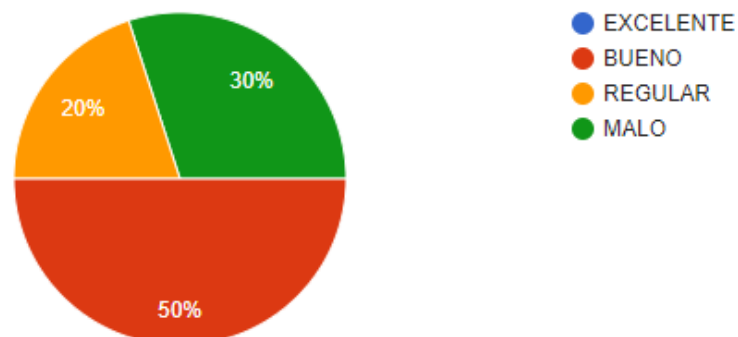
**Iniciamos por los resultados obtenidos en nuestra encuesta a la población**

#### PREGUNTA 1

¿Qué apreciación tiene usted respecto a los pagos oportunos de la compensación de seguro de vida al personal del Ejército del Perú?

- 1) Excelente
- 2) Bueno
- 3) Regular
- 4) malo

**Gráfico 1**



## **Interpretación**

Como resultado obtenemos que, el 50 % de los encuestados, consideran que el pago oportuno de compensación de seguro de vida es bueno; sin embargo, observamos que existe un buen porcentaje que considera que es regular y/o malo, y un 0% considera que es excelente.

Se pone en evidencia que existe no existe satisfacción absoluta, respecto al pago oportuno sobre la compensación de seguro de vida.

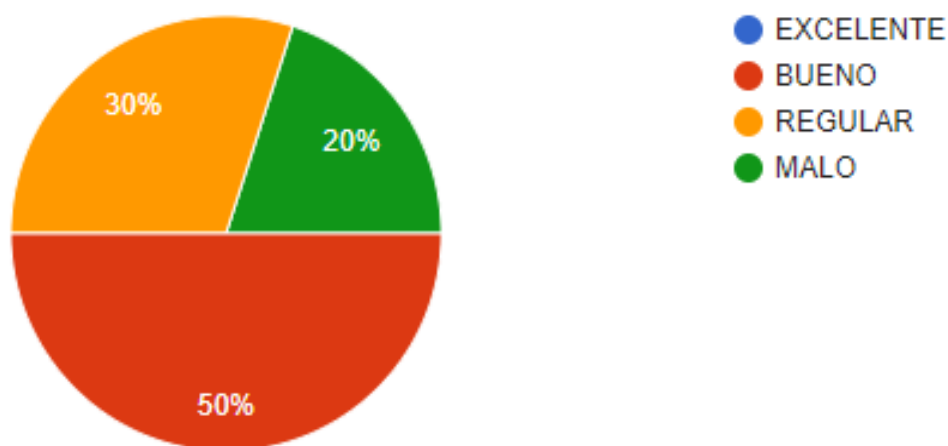


## PREGUNTA 2

¿Qué apreciación tiene usted respecto a la atención del personal administrativo que otorga el seguro de vida al personal del Ejército del Perú?

- 1) Excelente
- 2) Bueno
- 3) Regular
- 4) Malo

**Gráfico 2**



### Interpretación

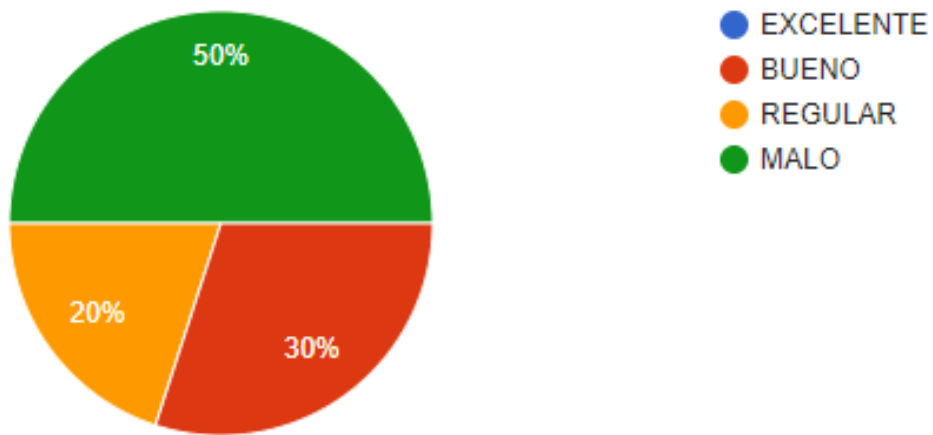
Como resultado tenemos que el 50% de encuestados considera que la atención del personal administrativo del Ejército del Perú, que se encarga de realizar los actos administrativos para el otorgamiento de la compensación de seguro de vida, es buena y un 30% considera que dicha actuación es regular, y un 20% considera que es malo, lo cual corrobora que existe excelencia en la atención administrativa.

### PREGUNTA 3

¿Qué apreciación tiene usted respecto al cumplimiento de plazos de acuerdo a la ley sobre el pago de seguro de vida al personal del Ejército del Perú?

- 1) Excelente
- 2) Bueno
- 3) Regular
- 4) Malo

**Gráfico 3**



#### Interpretación

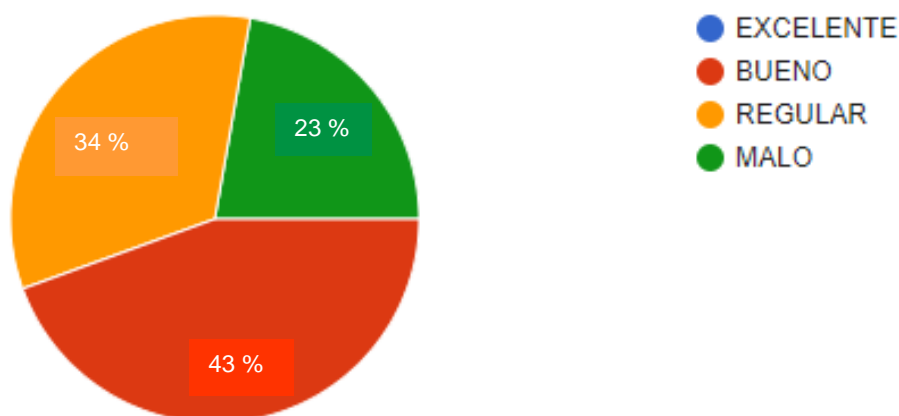
Como resultado tenemos que, el 50%, del personal encuestado considera que el cumplimiento de plazos respecto al pago de seguro de vida es malo, lo que evidencia un alto índice de insatisfacción en la gestión.

#### PREGUNTA 4

¿Qué apreciación tiene usted respecto a la Gestión Administrativa respecto al pago de seguro de vida en el Ejército del Perú?

- 1) Excelente
- 2) Bueno
- 3) Regular
- 4) Malo

**Gráfico 4**



#### Interpretación

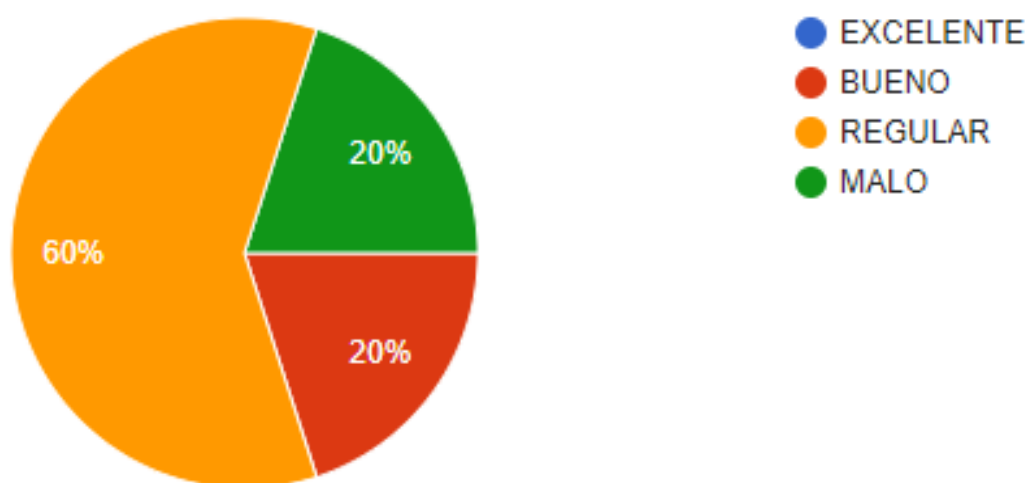
Como resultado tenemos que el 43% de encuestados consideran que la gestión administrativa que realiza la parte administrativa del Ejército a fin de otorgar la compensación de seguro de vida es buena, un 34%, considera que es regular y un 23%, considera que es malo, evidenciándose así que no existe una respuesta de excelente.

## PREGUNTA 5

¿Qué apreciación tiene usted respecto a la atención por parte de la administración del Ejército del Perú a una controversia de pago de seguro de vida al personal?

- 1) Excelente
- 2) Bueno
- 3) Regular
- 4) Malo

**Gráfico 5**



### Interpretación

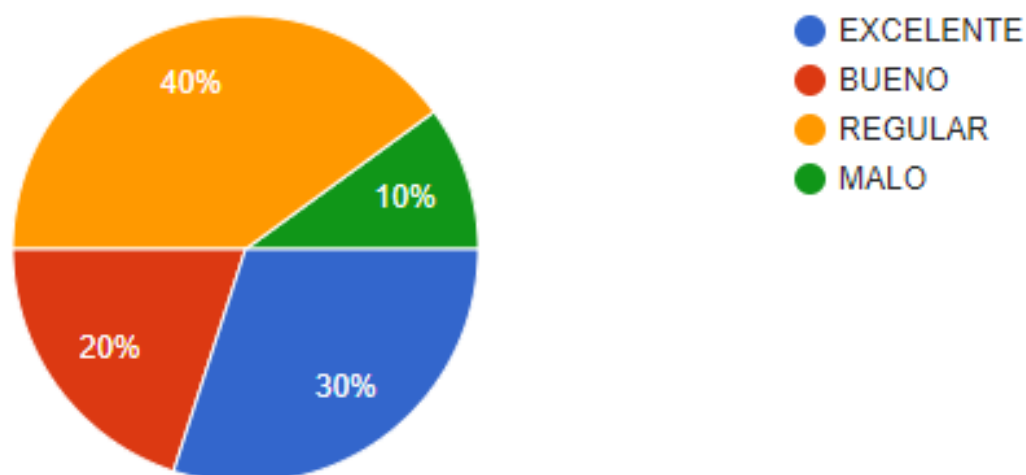
De los resultados, se evidencia que un 60% de encuestados considera que la atención de la administración del Ejército, ante una controversia sobre pago de seguro de vida del Ejército es regular, lo que evidencia la insatisfacción, teniendo en consideración que es totalmente cero el porcentaje de llegar a excelente.

## PREGUNTA 6

¿Qué apreciación tiene usted respecto a la decisión de entablar un proceso judicial al Ejército del Perú solicitando el pago de seguro de vida?

- 1) Excelente
- 2) Bueno
- 3) Regular
- 4) Malo

**Gráfico 6**



### Interpretación

De los resultados, se evidencia que solo un 10% de encuestados, considera mala la decisión de entablar un proceso judicial al Ejército, solicitando el seguro de vida, mientras que en un 40%, 30% y 20% consideran de alguna manera de excelente a regular la decisión de entablar dicho proceso.

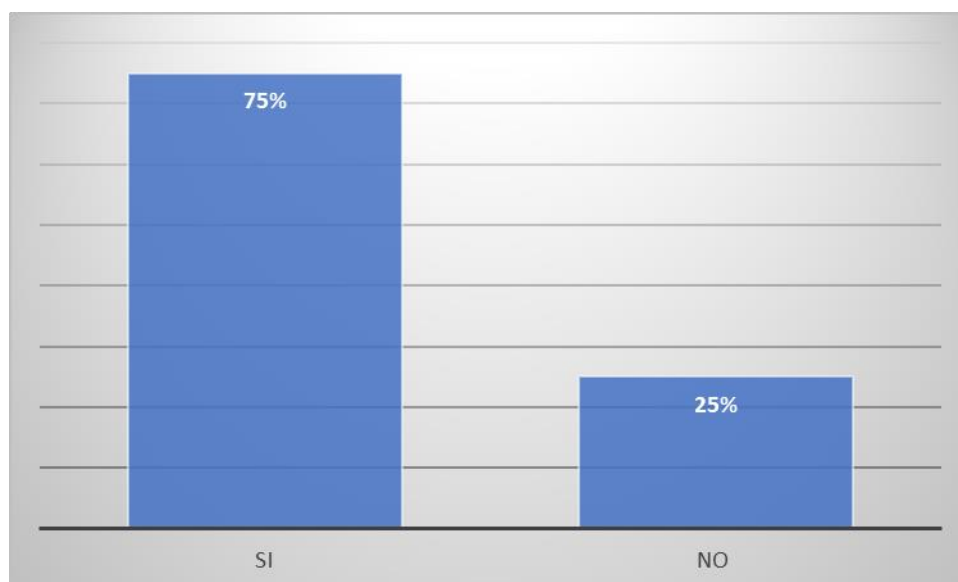
**Continuamos con los resultados obtenidos del análisis documental a los expedientes judiciales.**

### **PREMISA 1**

Si, la solicitud de pago de reintegro de seguro de vida fue contestada dentro del plazo.

- 1) SI
- 2) NO

**Gráfico 1**



### **Interpretación**

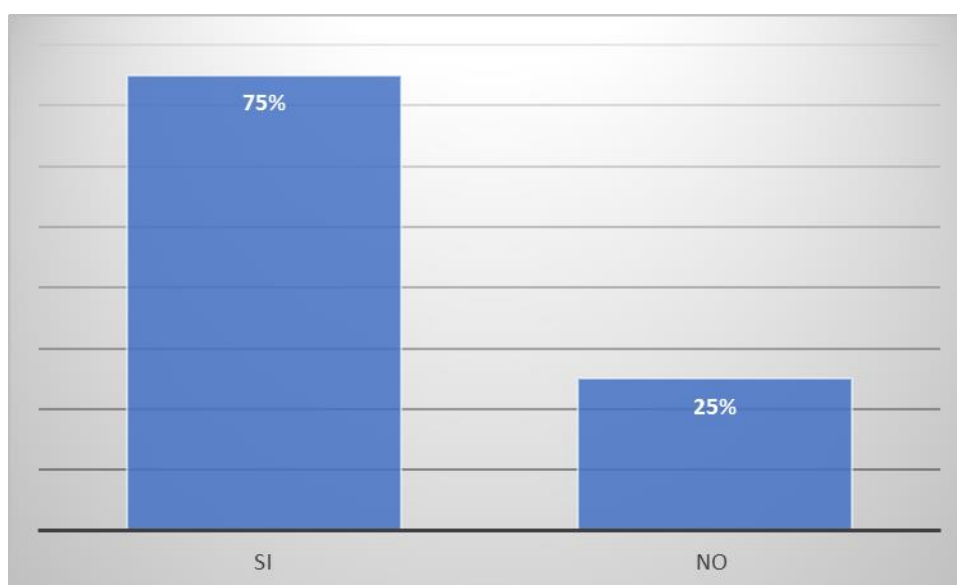
Del análisis de datos, se tiene como resultado que en un 75% de expedientes, se evidencia que la solicitud de pago de seguro de vida fue contestada en su oportunidad y un 25% de expedientes, evidencia que no fue contestado.

## PREMISA 2

Si, la solicitud de pago reintegro de seguro de vida y apelación fue gestionadas por las autoridades competentes.

- 1) SI
- 2) NO

**Gráfico 2**



### Interpretación

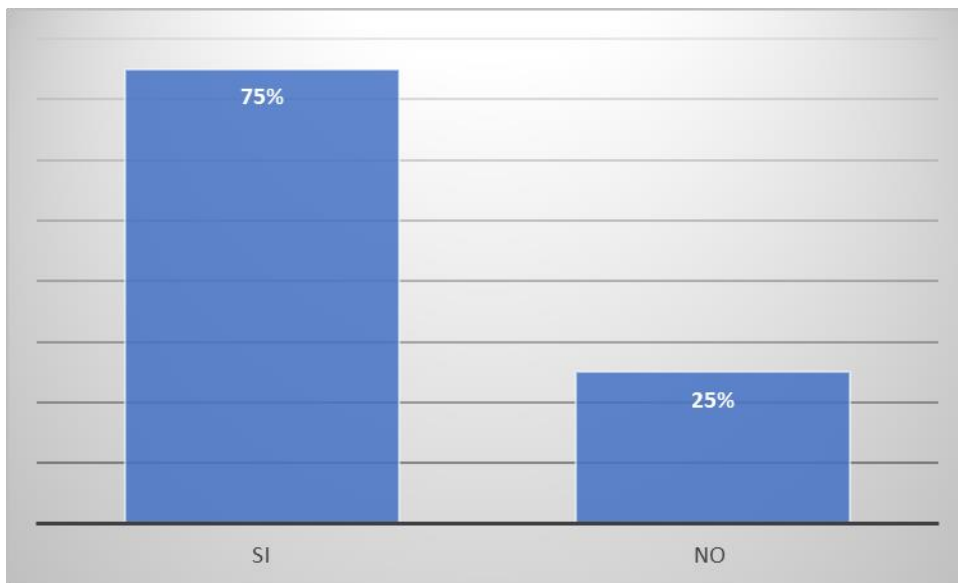
Del análisis de datos, se tiene como resultado que en un 75% de expedientes, se evidencia que la solicitud de pago de seguro de vida y las apelaciones fueron gestionadas por las autoridades competentes y un 25% de expedientes, evidencia que no fue contestado por las autoridades competentes.

### **PREMISA 3**

Las autoridades administrativas en caso de no estar bien dirigido la solicitud encausaron la solicitud.

- 1) SI
- 2) NO

**Gráfico 3**



### **Interpretación**

Del análisis de datos, se tiene como resultado que en un 75% de expedientes, se evidencia que la solicitud de pago de seguro de vida no está bien dirigida al funcionario competente pero los funcionarios encausaron la solicitud y en un 25% de expedientes, se evidencia que no fue encausada la solicitud.

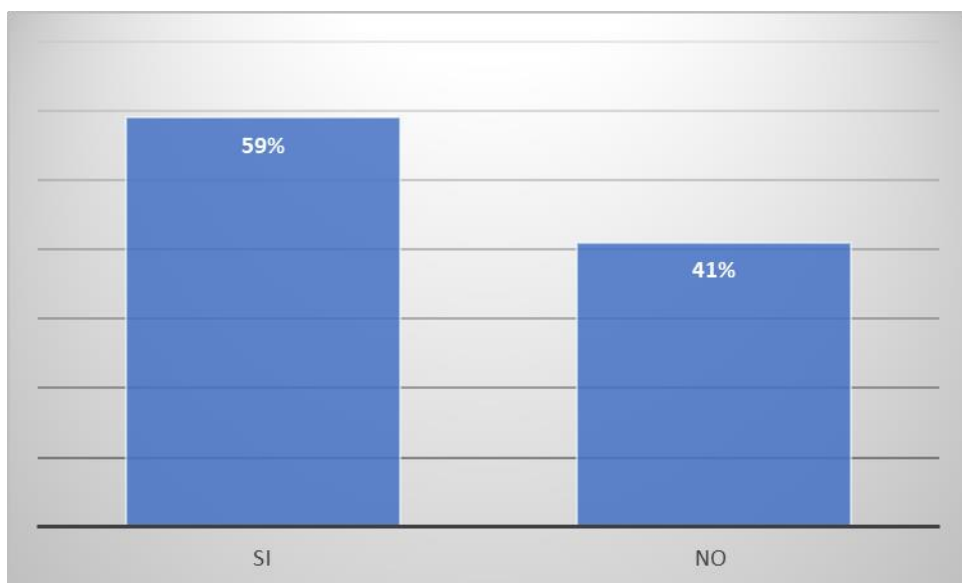


#### **PREMISA 4**

SI, los solicitantes agotan la vía administrativa antes de iniciar acciones legales contra la institución.

- 1) SI
- 2) NO

**Gráfico 4**



#### **Interpretación**

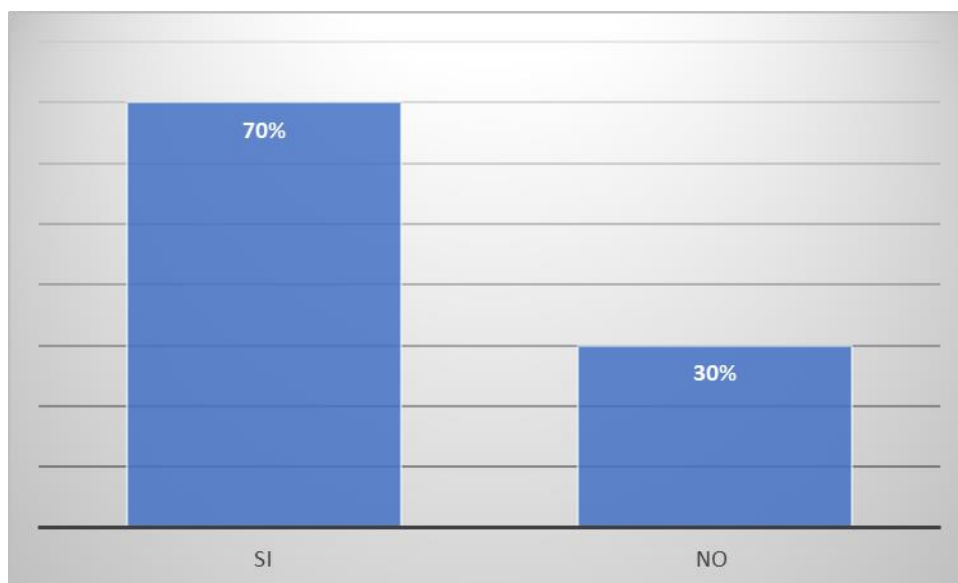
Del análisis de datos, se tiene como resultado que en un 59% de expedientes, se evidencia que antes de iniciar un proceso judicial los administrados agotan la vía administrativa y 41% de expedientes, se evidencia que no agotan la vía administrativa antes de iniciar el proceso.

## PREMISA 5

Si las sentencias fueron declaradas fundadas.

- 1) SI
- 2) NO

**Grafico 5**



### Interpretación

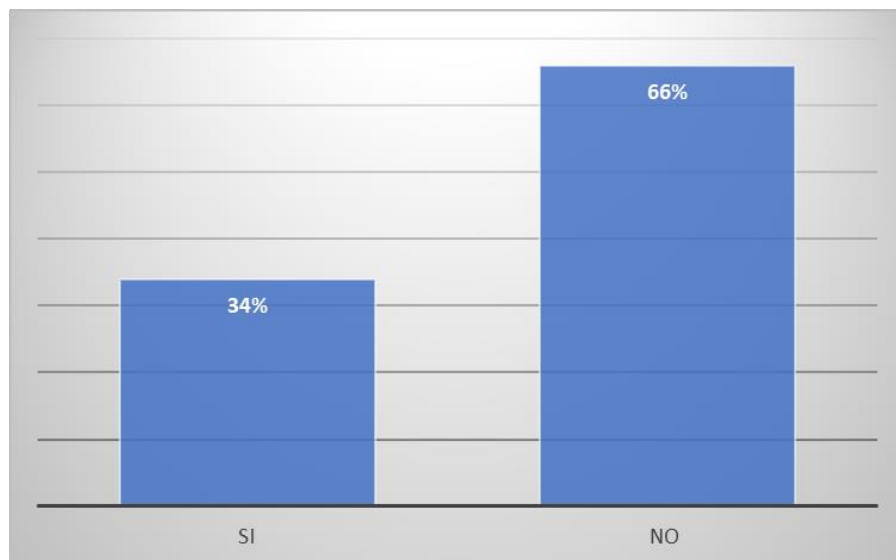
Del análisis de datos, se tiene como resultado que en un 70% de expedientes, las demandas fueron declaradas fundadas, hecho que evidencia existe un alto índice de casos perdidos para el Ejército del Perú, sobre este tipo de procesos.

## PREMISA 6

De acuerdo a las sentencias, existe una debida motivación por lo que la administración no pago el reintegro del seguro de vida en su oportunidad.

- 1) SI
- 2) NO

**Gráfico 6**



### Interpretación

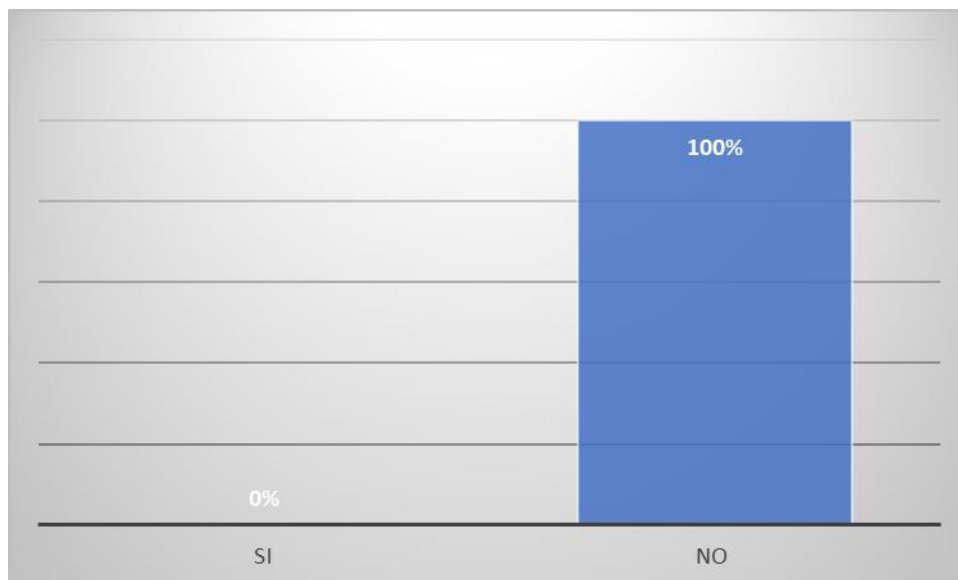
Del análisis de datos, se tiene como resultado que en un 66 % de expedientes, se evidencia que no existe una debida motivación a la negación de otorgar la compensación de seguro de vida en la vía administrativa.

## PREMISA 7

De evidenciarse que el pago de seguro de vida fue por una deficiente gestión administrativa existe pronunciamiento al respecto en las sentencias por parte de los juzgados.

- 1) SI
- 2) NO

**Gráfico 7**



### Interpretación

Del análisis de datos, se tiene como resultado que en la totalidad de expedientes observados, por parte del juzgado, no existe pronunciamiento respecto a deficiente gestión (administración) sobre el pago de compensación de seguro de vida.

## **CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Discusión**

Luego de haberse efectuado el estudio de campo y la labor teórica, sobre los expedientes judiciales y las encuestas realizadas, nos encontramos con diversos datos cuestionable respecto a nuestro trabajo.

Es así como respecto a nuestros resultados se pudo evidenciar que el pago de compensación de seguro de vida no es oportuno en su totalidad, trayendo consigo un descontento por parte del administrado que se encuentra en la necesidad el pago de la compensación de seguro de vida, considerando que dicho monto es justamente para subsidiar los gastos económicos que se presentan durante el accidente.

Por otro lado, debemos tener en consideración que la atención al publico por parte de la administración pública, es importante ya que son quienes orientaran a los administrados, a fin de que se realicen los actos administrativos pertinentes, sin embargo, se evidencia que existiría en margen de descontento ante dicho trámite.

Otro punto importante dentro de nuestra investigación, sobre el cumplimiento de plazos para el pago de la compensación de seguro de vida, es la deficiente función (atención) que realiza el funcionario público del Ejército, lo que estaría desencadenando en el administrado una intención de entablar un proceso judicial a la entidad.

En ese sentido, podemos observar también que, si bien no existe un 100% de decisión en el administrado de entablar un proceso judicial a la institución, se debe entender que ese margen de diferencia no es justamente porque se sienta satisfecho con la administración pública sino podría ser porque entablar un proceso judicial requiere tiempo y dinero.

No podemos dejar de mencionar que en ambos estudios se evidencia que si bien existe un alto índice de probabilidad de que la entidad responda las solicitudes y/o gestiones las apelaciones de los administrados fuera de que las

mismas sean o no oportunas u otorguen o no el beneficio, si son gestionadas por las autoridades de las entidades, así los mismos funcionarios tengan que encausar dicha solicitud.

Por otro lado, debemos observar el resultado respecto a la motivación para la negación de pago de compensación de seguro de vida a nivel administrativo, toda vez que existe una gran cantidad de porcentaje de expedientes, que menciona que no existe una debida motivación porque para la negación de dicho pago, mas aun cuando se cumplieron requisitos.

Asimismo, de los resultados se evidencia que la mayoría de procesos judiciales han sido declaradas fundadas, es decir a favor del administrado, por ende el Ejército del Perú, es obligado a pagar dicha compensación, con intereses legales, mas la actualización de valor.

Y, por último, es importante precisar la incidencia que podría tener a futuro el hecho de que los jueces no se pronuncien respecto a la responsabilidad administrativa ante una deficiente motivación de negación de pago de compensación de seguro de vida.

## **5.2 Conclusiones**

Respecto a la investigación, llegamos a la conclusión que, al evidenciarse que el administrado no se siente satisfecho ante una respuesta inoportuna, ante una orientación mal realizada, ante una respuesta sin una debida motivación, entre otros por parte de la administración de la entidad, los factores principales para la deficiente asignación de seguro de vida guardan directa relación con la gestión administrativa del Ejército del Perú, como por ejemplo falta de profesionalismo del funcionario, falta de organización en la administración, falta de conocimiento en las normas legales por parte de la administración, falta de experiencia, falta de empatía por parte de los funcionarios con los administrados, entre otros.

En ese sentido, llegamos a la conclusión que la gestión administrativa influye en la satisfacción que pueda sentir el administrado con relación a su problema,

ya que el hecho de encausar las solicitudes mal dirigidas, contestar, aunque no de manera oportuna, satisface de alguna manera a los administrados

Sin embargo, es necesario también mencionar que en el desarrollo de la investigación se evidenció que para la administración de la entidad es suficiente contestar o encausar las solicitudes, sin considerar que la decisión del administrado de entablar un proceso judicial es por la insuficiente e insatisfecha atención que se le da, al no resolver su pedido.

Por otro lado, del análisis de los expedientes, se llega a la conclusión que la mayoría de los procesos judiciales que se inician buscando en pago del beneficio de seguro de vida son declarados fundados por motivo de falta de una motivación en la negación a nivel administrativo, hecho que tuviera consecuencias a nivel judicial.

Asimismo, concluimos que, al realizarse una deficiente gestión administrativa, se estaría en un cuadro de procesos judiciales que nacen fundados, lo cual significa una defensa sin argumento por parte de Procuraduría encargada.

Por último, se concluye en el presente trabajo que, al no existir un pronunciamiento sobre la responsabilidad del funcionario público al negar el otorgamiento de compensación de seguro de vida sin una debida motivación, por parte del juzgado a cargo el proceso judicial, conlleva a que año a año siga sucediendo lo mismo.

### **5.3 Recomendaciones**

- 1) La administración de Ejército del Perú, junto con su Asesor Jurídico, debe identificar cuáles son los factores que inciden en la deficiente gestión que se realiza sobre el pago de seguro de vida, a fin formular formas de acción y ser ejecutadas por la administración de la institución.
- 2) Asimismo, identificar los argumentos por los que se niega en su mayoría de los administrados, el pago del beneficio de seguro de vida, y tomando en consideración los diferentes pronunciamientos el Tribunal

Constitucional se debe considerar evaluar el caso y tomar la decisión de pagar si le corresponde el pago de seguro de vida, incluso mediante una conciliación.

- 3) La administración del Ejército debe considerar realizar un estudio de los posibles actos administrativos con falta de motivación, a fin de que se aplique el principio de responsabilidad con dicho funcionario que realizo el acto administrativo.
- 4) Asimismo, el Ejército del Perú, junto a su Procurador Publico, antes de seguir el proceso judicial evalúen la posibilidad de allanarse en proceso y pagar el seguro de vida, hecho que ahorrara a la institución en su presupuesto y no solo beneficiaría al presupuesto de la entidad sino también al administrados.



## FUENTES DE INFORMACION

### Referencias Bibliográficas

1. L. Larrea Ayala (2003), “Empresas de Seguros en el Ecuador”, para optar el grado de Bachiller en Derecho por la Universidad Internacional SEK Ecuador.
2. Héctor Rafael Arámbula Quiñones (2015), “la Profesionalización y el desarrollo de la alta dirección en el sector público. Un estudio de caso: La experiencia del sistema de Alta dirección Pública en Chile”, para optar el grado de Doctor por la Universidad Ramon Llull de México.
3. Manuel FARFAN LOPEZ, Edilberto NUÑEZ QUIPUSCO, Alberto TORRES VARGAS, “Estrategias para la Modernización del Ejército del Perú, 2016”, para optar el grado de Magister en Gestión Pública, por la Universidad del Pacífico – Post Grado, LIMA
4. Daria MIÑANO HERDIAS, “Administrativa y Satisfacción del Usuario en la Jefatura de Derechos de Personal del Ejército, año 2015” para optar el grado de Magister en Gestión Pública, con título Gestión por la Universidad de Post Grado de Cesar Vallejo.
5. Aidé CHACA OLIVEROS, “Gestión Administrativa para lograr la Competitividad de la Empresa Constructora y Multiservicios VALDER S.A.C.- 2017” para optar el título profesional de licenciado en administración por la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, Perú.
6. Carlos Edgar QUICANO VILLEGAS, Raúl RAMOS PERALTA y Pedro RENGIFO MARIN, “Lineamientos para la mejora del Plan Estratégico del Ejército 2018-2020, enfocado en la Modernización de su Fuerza Operativa”, para optar el grado de Magister en Gestión Pública de la Universidad de Post Grado del Pacífico.
7. Mena GUZMAN AYALA y Harlin MERA GALVEZ, “Propuesta de Modelo Estratégico para la mejora de la Gestión Administrativa en la Municipalidad

Distrital de la Ramada, Cutervo, región Cajamarca, 2016”, para optar el grado de Magister en Gestión Pública de la Universidad de Post Grado de Cesar Vallejo.

8. José Manuel CANSINO MUÑOZ -REPISO (2001), Evaluar Sector Público Español, Universidad de Cádiz Publicaciones Universidad de Sevilla, España.
9. Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el Expediente N°05871-2013-PA/TC, Evaristo Marcelo Bautista.
10. Juan José SANABRIA LÓPEZ (2002), la Ciencia de la Administración Publica, un enfoque político de la actividad administrativa del Estado en el marco de la globalización, Editorial Enep Acatlan, México.
11. Juan Carlos MORON URBINA (2019), Comentarios a la Ley del Procedimiento Administrativo General, Editorial Gaceta Jurídica, Perú.
12. Sentencia del Tribunal Constitucional recaída en el expediente N° 01333-2013-PA/TC Santa Nelson Miguel Rojas Montes.
13. Coordinadora Nacional de Derechos Humanos (2010), Derechos Humanos de Policías y Militares Informe sobre el cumplimiento de los derechos que corresponden al personal policial y militar afectado en su integridad personal en el cumplimiento de su función.

### **Referencias electrónicas**

14. Informe de Adjuntía N°013-2012-DP/ADHPD (2012), Defensoría del Pueblo, Perú. Recuperado de <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/05/NP-157-2014.pdf>
15. Julián Pérez Porto y Ana Gardey, definición de Fuerza Armada, recuperado de <https://definicion.de/fuerzas-armadas/>
16. Diario el Peruano del 22 de marzo del 2016, recuperado de <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-modifica-el-reglamento-del-decreto-legis-decreto-supremo-n-004-2016-de-1359734-2/>

17. M.C.s. Víctor Andrés Villar Narro (2014) recuperado de <https://www.minjus.gob.pe/wp-content/uploads/2014/05/V%C3%ADctor-Andr%C3%A9s-Villar-Narro-La-funci%C3%B3n-p%C3%BAblica-y-la-responsabilidad-administrativa.pdf>
18. Ruiz Olabuenaga, José (2012), recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=QJ9BR5Ok3qgC&printsec=frontcover&dq=investigacion+cuantitativa+es&hl=es&sa=X&redir\\_esc=y#v=onepage&q=investigacion%20cuantitativa%20es&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=QJ9BR5Ok3qgC&printsec=frontcover&dq=investigacion+cuantitativa+es&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=investigacion%20cuantitativa%20es&f=false)
19. Marroquín Peña Roberto (2012) recuperado de [http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.une.edu.pe/Sesion04-Metodologia_de_la_investigacion.pdf)

## ANEXOS

### ANEXO N° 1: Matriz de Consistencia



### Matriz de Consistencia

TITULO:

“LA FACTORES QUE INCIDEN EN LA GESTION PARA LA DEFICIENTE ASIGNACION DEL SEGURO DE VIDA AL PERSONAL DEL EJERCITO LIMA-PERU 2018”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	JUSTIFICACION	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA	MARCO CONCEPTUAL
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <p>¿Cuáles son los factores que inciden en la gestión para la deficiente asignación del seguro de</p>	<p><b>OBJETIVO PRINCIPAL</b></p> <p>¿Determinar cuáles son los factores que inciden en la gestión para la deficiente asignación del seguro de vida al</p>	<p><b>HIPOTESIS PRINCIPAL</b></p> <p>Los factores que inciden en la deficiente asignación de seguro de vida tienen relación con la deficiente</p>	<p>Teórica:</p> <p>El trabajo permitirá investigar aspectos teóricos referentes a la eficacia de la gestión</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>asignación del seguro de vida al personal del Ejército del Perú</p> <p><b>INDICADORES:</b></p> <p>Estado económico</p>	<p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación básica longitudinal</p>	<p><b>ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION</b></p> <p>Incluye la selección de todos aquellos trabajos que</p>

<p>vida del Ejército, Lima – 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b></p> <p>P1. ¿Cuál es el número de procesos judiciales entablados buscando la asignación del seguro de vida al personal del Ejército del Perú, Lima-Perú 2018?</p> <p>P2. ¿En qué medida se viene afectando económicamente el Ejército Peruano por los procesos judiciales perdidos donde deben realizarse pagos con intereses y valor actualizado de la UIT?</p>	<p>personal del Ejército, Lima-2018?</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>O1. Identificar el número de procesos judiciales entablados buscando la asignación del seguro de vida al personal del Ejército del Perú, Lima-Perú 2018</p> <p>O2. Explicar la relación que existe entre del control de la gestión y la calidez de atención a la asignación de seguros de vida al personal del Ejército del Perú, Lima-Perú 2018.</p>	<p>gestión administrativa del Ejército, Lima-2018.</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p>H1. La mayoría de procesos judiciales se inician buscando el pago de asignación de seguro de vida, son declarados fundados.</p> <p>H2. El control de la gestión administrativa influye significativamente en la calidez de atención que se brinda en la asignación de seguros de vida al personal del Ejército del Perú, Lima-Perú 2018</p> <p>H3 la gestión administrativa eficiente disminuye</p>	<p>administrativa para la disminución de procesos judiciales de seguro de vida del personal militar del Ejército del Perú. 2018</p>	<p>Monto gastado</p> <p>Estado emocional.</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Gestión Publica</p> <p><b>INDICADORES</b></p> <p>Administración Eficiente</p> <p>Principio de igualdad</p> <p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>Procesos judiciales buscando el pago de asignación de seguro de vida</p> <p><b>INDICADORES</b></p> <p>Derecho a la tutela jurisdiccional</p> <p>Pago oportuno</p> <p>Derecho al acceso a la justicia</p>	<p><b>NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN</b></p> <p>De acuerdo a la naturaleza del estudio de la investigación, reúne por su nivel las características de un estudio descriptivo, explicativo experimental.</p> <p><b>MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Durante el proceso de investigación para demostrar y comprobar la hipótesis se aplicarán los métodos que a continuación se indican:</p> <p><b>Descriptivo.</b> - A través de este método se conocerá la forma y el método de</p>	<p>preceden la investigación ocupándose del mismo problema.</p> <p><b>BASES TEORICAS</b></p> <p>Se desarrolla las nociones y conceptos que hace referencia al enfoque teórico.</p> <p><b>MARCO LEGAL</b></p> <p>Se señalan las normas respecto de las bases teóricas</p>
--	---	---	---	---	---	--

		<p>significativamente los procesos judiciales de asignación de seguro de vida al personal del Ejército del Perú, Lima-Perú 2018.</p>		<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Declarados fundados.</p> <p><b>INDICADORES</b></p> <p>Repara el derecho vulnerado</p> <p>Gasto al Estado</p> <p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>El control de la gestión administrativa</p> <p><b>INDICADORES</b></p> <p>Profesionalismo</p> <p>Capacitación</p> <p>Orden</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Atención que se brinda en la asignación de seguros de vida al personal del Ejército del Perú</p>	<p>gestión en la entidad.</p> <p><b>Comparativo.</b> - A través de este método, Se hará una comparación con gestiones de los años anteriores</p> <p><b>Dialéctico.</b> - Las normas que rigen el pago de seguro de vida</p> <p><b>Explicativo.</b> - a través del análisis se buscará explicar el comportamiento de los sujetos encuestados y actos administrativos de la institución</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> Experimental</p> <p><b>MUESTREO</b></p>	
--	--	--	--	---	---	--

				<p>INDICADORES</p> <p>Bienestar del administrado.</p> <p>Atención eficiente</p> <p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>La gestión administrativa eficiente</p> <p>INDICADORES</p> <p>Eficiencia en trámites administrativos,</p> <p>Cumplimiento de plazos</p> <p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p>Disminuye significativamente los procesos judiciales de asignación de seguro de vida al personal del Ejército</p> <p>INDICADORES</p>	<p>Se ha tomado como universo 100 procesos judiciales en Lima Perú, el año 2018</p> <p>La muestra inicial es de 10. Este resultado será sometido a factor de corrección finita.</p> <p>La muestra representativa de la población es 100 procesos judiciales</p> <p><b>Instrumentos. -</b></p> <p>Fichas de Investigación y de campo, guías de Observación, cuestionarios.</p>	
--	--	--	--	--	---	--

				Economía procesal Pago oportuno Pago conforme a la ley.		
--	--	--	--	---	--	--



## Anexo 02: Encuesta



### Ficha Técnica de Instrumento a Utilizar

#### ENCUESTA

La presente técnica de encuesta tiene como objetivo recabar información para una investigación académica titulada: “LOS FACTORES QUE INCIDEN EN LA GESTION PARA LA DEFICIENTE ASIGNACION DEL SEGURO DE VIDA AL PERSONAL DEL EJERCITO LIMA-PERU 2018”.

El objetivo general es evaluar el grado de satisfacción que tiene el administrados sobre la gestión administrativa que realiza la entidad y la viabilidad de entablar un proceso judicial contra el Ejército del Perú.

En este sentido, se solicita su colaboración, marcando con una “x”, en una de las opciones de apreciación:

Referencias del encuestado (a):

Sexo: Fem ( ) Mas ( )

Edad:

Personal militar ( )

personal civil ( )

Fecha de encuesta 10 de mayo del 2019

### **PREGUNTA 1**

¿Qué apreciación tiene usted respecto a los pagos oportunos de la compensación de seguro de vida al personal del Ejército del Perú?

- 1) Excelente
- 2) Bueno
- 3) Regular
- 4) malo

### **PREGUNTA 2**

¿Qué apreciación tiene usted respecto a la atención del personal administrativo que otorga el seguro de vida al personal del Ejército del Perú?

- 1) Excelente
- 2) Bueno
- 3) Regular
- 4) Malo

### **PREGUNTA 3**

¿Qué apreciación tiene usted respecto al cumplimiento de plazos de acuerdo con la ley sobre el pago de seguro de vida al personal del Ejército del Perú?

- 1) Excelente
- 2) Bueno

3) Regular

4) Malo

#### **PREGUNTA 4**

¿Qué apreciación tiene usted respecto a la Gestión Administrativa respecto al pago de seguro de vida en el Ejército del Perú?

1) Excelente

2) Bueno

3) Regular

4) Malo

#### **PREGUNTA 5**

¿Qué apreciación tiene usted respecto a la atención por parte de la administración del Ejército del Perú a una controversia de pago de seguro de vida al personal?

1) Excelente

2) Bueno

3) Regular

4) Malo

#### **PREGUNTA 6**

¿Qué apreciación tiene usted respecto a la decisión de entablar un proceso judicial al Ejército del Perú solicitando el pego de seguro de vida?

- 1) Excelente
- 2) Bueno
- 3) Regular
- 4) Malo

## **Anexo Nº 3 Premisas por Observar en Análisis de Expedientes**



### **FICHA TECNICA DE INSTRUMENTO A UTILIZAR**

#### **PREMISAS POR OBSERVAR EN ANALISIS DE EXPEDIENTES**

##### **PREMISA 1**

Si, la solicitud de pago de reintegro de seguro de vida fue contestada dentro del plazo.

- 1) SI
- 2) NO

##### **PREMISA 2**

Si, la solicitud de pago reintegro de seguro de vida y apelación fue gestionadas por las autoridades competentes.

- 1) SI
- 2) NO

##### **PREMISA 3**

Las autoridades administrativas en caso de no estar bien dirigido la solicitud encausaron la solicitud.

- 1) SI
- 2) NO

**PREMISA 4**

SI, los solicitantes agotan la vía administrativa antes de iniciar acciones legales contra la institución.

- 1) SI
- 2) NO

**PREMISA 5**

Si las sentencias fueron declaradas fundadas.

- 1) SI
- 2) NO

**PREMISA 6**

De acuerdo a las sentencias, existe una debida motivación por lo que la administración no pago el reintegro del seguro de vida en su oportunidad.

- 1) SI
- 2) NO

## **PREMISA 7**

De evidenciarse que el pago de seguro de vida fue por una deficiente gestión administrativa existe pronunciamiento al respecto en las sentencias por parte de los juzgados.

- 1) SI
- 2) NO

## Anexo N°4: Validez y Confiabilidad de Encuesta



### Método de Alfa de Cronbach

#### VAIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

##### METODO DE ALFA DE CRONBACH

Encuesta	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	total
Persona 1	3	3	3	3	3	3	18
Persona 2	3	2	3	3	2	2	15
Persona 3	3	3	3	3	3	3	18
Persona 4	3	3	2	3	3	4	18
Persona 5	2	2	1	2	3	4	14
Persona 6	2	3	1	2	2	4	14
Persona 7	1	1	1	1	2	3	9
Persona 8	1	1	1	1	1	4	9
Persona 9	1	2	1	2	2	1	9
Persona 10	3	3	3	3	3	2	17
varianza	0.76	0.61	0.89	0.61	0.44	1	

K=	6
vi	4.31
vt	13.29

ALFA= 0.811