



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión basada en procesos y cumplimiento de buenas prácticas en la  
Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República  
2019

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

**AUTORA:**

Merino Sanchez, Joseline Pamela (ORCID: 0000-0002-5221-5797)

**ASESOR:**

Mg. Candia Menor, Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-4661-6228)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LIMA - PERÚ

2020

## Dedicatoria

Esta tesis se la dedico de manera muy especial, a mi tesoro máspreciado, vida de mi vida, mi amado hijo Luciano Ezequiel, por ser mi principal motor, esencial motivo y darme esas hermosas ganas de superarme cada día.

Te amo hijo.

## Agradecimiento

A Dios por bendecirme día a día y transmitirme su amor infinito.

A mi madre por darme el hermoso regalo de la vida.

A mi esposo por confiar en mí y animarme a perseguir mis sueños.

## Índice de contenido

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenido.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	9
III. METODOLOGÍA.....	24
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	24
3.2 Variables y operacionalización.....	25
3.3 Población, muestra y muestreo.....	26
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	27
3.5 Procedimientos.....	29
3.6 Métodos de análisis de datos.....	29
3.7 Aspectos éticos.....	30
IV. RESULTADOS.....	31
V. DISCUSIÓN.....	43
VI. CONCLUSIONES.....	49
VII. RECOMENDACIONES.....	51
REFERENCIAS.....	53
ANEXOS.....	61

## Índice de tablas

Tabla 1. Análisis de la Gestión basada en procesos y las Buenas prácticas .....	31
Tabla 2. Análisis de la Gestión basada en procesos y la dimensión Ciudadano en la estrategia institucional .....	32
Tabla 3. Análisis de la Gestión basada en procesos y la dimensión Documentación y transformación de procesos internos.....	32
Tabla 4. Análisis de la Gestión basada en procesos y la dimensión Sistema formal de gestión de la información.....	33
Tabla 5. Análisis de la Gestión basada en procesos y la dimensión Sistema formal de gestión de personas .....	33
Tabla 6. Análisis de la Gestión basada en procesos y la dimensión Sistema formal de control institucional.....	34
Tabla 7. Análisis de normalidad para las variables y dimensiones de estudio .....	35
Tabla 8. Análisis de correlación entre la Gestión basado en procesos y las Buenas prácticas .....	36
Tabla 9. Análisis de correlación entre la Gestión basada en procesos y el Ciudadano en la estrategia institucional .....	37
Tabla 10. Análisis de correlación entre la Gestión basado en procesos y la dimensión Documentación y transformación de procesos internos.....	38
Tabla 11. Análisis de correlación entre la Gestión basado en proceso y el Sistema formal de gestión de la información.....	39
Tabla 12. Análisis de correlación entre la Gestión basado en proceso y el Sistema formal de gestión de personas .....	40
Tabla 13. Análisis de correlación entre la Gestión Basada en procesos y el Sistema formal de control institucional.....	41

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión basada en procesos y el cumplimiento de buenas prácticas en la OPC del Congreso de la República 2019, debido a que se detectó que no desarrollan actividades de retroalimentación entre la dirección y los colaboradores de manera formal y periódica, lo que dificulta tomar medidas correctivas durante el ejercicio de las funciones. Tampoco se han realizado actividades para identificar los aspectos a mejorar en la entidad. El estudio fue realizado metodológicamente bajo el enfoque de una investigación cuantitativa de diseño no experimental y nivel correlacional, en el que se aplicó un censo en una población de 30 trabajadores que laboran en la mencionada oficina, para lo cual se redactaron dos cuestionarios para conocer sus opiniones respecto a las dimensiones que conformaban cada una de las variables. Los resultados evidenciaron un nivel de correlación lineal positiva moderada ( $\rho=0.504$ ;  $p\text{-valor}= 0.005$ ) entre la gestión basada en procesos y el cumplimiento de buenas prácticas en la unidad de estudio. Con estos hallazgos se concluyó que existe relación entre la gestión basada en procesos y el cumplimiento de buenas prácticas en la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República 2019, y que las dimensiones que más influyen en dicha relación fueron la documentación y transformación de procesos internos, así como el sistema formal de gestión de la información.

**Palabras clave:** gestión basada en procesos, buenas prácticas, estrategia institucional, procesos internos, control institucional.

## Abstract

The research aimed to determine the relationship between process-based management and compliance with good practices in the OPC of the Congress of the Republic 2019, because it was detected that they do not develop feedback activities between management and collaborators in a formal way and periodically, which makes it difficult to take corrective measures during the exercise of functions. Neither have any activities been carried out to identify the aspects to be improved in the entity. The study was carried out methodologically under the focus of a quantitative investigation of non-experimental design and correlational level, in which a census was applied to a population of 30 workers who work in the aforementioned office, for which two questionnaires were drawn up to find out their opinions regarding the dimensions that made up each of the variables. The results showed a moderate positive linear correlation level ( $\rho = 0.504$ ;  $p\text{-value} = 0.005$ ) between process-based management and compliance with good practices in the study unit. With these findings, it was concluded that there is a relationship between process-based management and compliance with good practices in the Office of Citizen Participation of the Congress of the Republic 2019, and that the dimensions that most influence this relationship were the documentation and transformation of processes. internal, as well as the formal information management system.

**Keywords:** process-based management, good practices, institutional strategy, internal processes, institutional control.

## I. INTRODUCCIÓN

Las buenas prácticas es una actividad y experiencia transparente que permite incrementar los niveles de eficacia y eficiencia de las entidades. Su utilización ha contribuido en la identificación, control, mejoramiento y solución de problemas asociados al trabajo y las funciones de una gestión particular (Instituto Mexicano de Mejores Prácticas Corporativas, 2016). Su aplicación permite el incremento de la legitimidad y confianza hacia las instituciones, autoridades y servidores públicos, puesto que su ejercicio denota transparencia en cada uno de los actos del funcionamiento del Estado (Organización de Cooperación del Desarrollo Económico OCDE, 2015).

Asimismo, en un estudio de Raudla et al. (2020), los autores encontraron que diversos enfoques orientados en las buenas prácticas de gestión, aplicadas en la gestión pública, contribuyen con la eficiencia de las instituciones, además de favorecer la adopción de decisiones racionales basadas en resultados. Entre tales prácticas, los autores incluyeron el uso de la planificación estratégica, gestión basada en resultados, logro de objetivos que fomenten el trabajo en equipo, y mayor relevancia en el uso de indicadores de gestión.

Por su parte, la metodología Gestión basada en procesos, permite definir lineamientos en torno a las prioridades de una organización en forma interrelacionada, abierta y flexible. Asimismo, en el contexto de la función pública, su prioridad se centra en la generación del valor público (Beltrán et al., 2016). Sin embargo, Price et al. (2018) enfatizaron al respecto que la complejidad del sector público requiere que la implementación de buenas prácticas, dentro de una organización pública, debe adaptarse cuidadosamente, hasta encontrar un equilibrio entre reducción de costos y eficiencias, priorizando la calidad del servicio brindado a la comunidad.

Asimismo, es necesario que los gerentes públicos promuevan la adherencia organizacional a los principios institucionales y buenas prácticas de gestión antes de implementarlas con el objetivo de proporcionar un entorno facilitador de los procesos y motivar a los profesionales involucrados a garantizar una



implementación exitosa del cambio institucional (Alayón et al., 2017; Heinze et al., 2016).

En una definición conceptual, Benavides & Quintana (2005) explica que la gestión basada en procesos es un modelo que permite coordinar los objetivos y el uso de los recursos para lograr el equilibrio en la satisfacción de todos grupos de interés que participan en un sistema organizacional. A partir de este concepto se puede entender que la efectividad en la gestión basada en procesos en el sector público es una forma de buena práctica gubernamental, bajo la cual se orienta el trabajo del capital humano a hacer uso óptimo de las funciones públicas mediante el avance de procedimientos internos específicos (Sistema Regional de Información sobre Buenas Prácticas de Gestión Pública en América Latina y el Caribe - SIPAL, 2016).

Sin embargo, Pliscoff (2017) comenta que, a pesar del interés en renovar la función del Estado a través de un mejoramiento de la gestión pública, con frecuencia se busca imponer metodologías muy complejas en entornos administrativos poco desarrollados o con bajo nivel de conocimiento, con tendencias a prácticas de gestión ineficientes o susceptibles a la corrupción, lo que plantea el reto de cómo adoptar las buenas prácticas en distintos contextos administrativos, para alcanzar un Estado más eficiente y próximo a las necesidades de la población, que debe ser entendida dentro del proceso como un cliente que requiere cada vez mejor atención.

En forma similar, Juliani & De Oliveira (2020) expresaron que la calidad de los servicios que reciben los ciudadanos, particularmente en decisiones relacionadas con la salud y la educación, es generalmente vinculada a la calidad de la gestión llevada a cabo en las organizaciones públicas, que a menudo están marcados por el estilo de trabajo burocrático, los procesos organizacionales poco transparentes y el aumento de costos que deterioran continuamente la reputación mundial del sector gubernamental. Por ello, contar con datos sobre buenas prácticas y las dificultades que enfrentan las organizaciones públicas con respecto a la implementación y la gestión de los métodos de mejora puede generar información útil para el mejoramiento de su desempeño (Gutt et al., 2018).

En el marco internacional, la Organización Internacional del Trabajo - OIT (2017) indica que los principales problemas asociados con la gestión basada en procesos en el sector público se relacionan con el hecho de que los procesos internos, en la mayoría de los casos, son un asunto pendiente de mejora, pues los empleados públicos tienen dificultades en comprender qué personas son el centro o enfoque central en el momento de tomar una decisión.

Desde otra perspectiva, Vermereen (2015) explicó que, durante las últimas tres décadas, el desempeño del sector público se ha convertido en un tema cada vez más importante. Con el surgimiento de los modelos basados en la nueva gestión pública, los objetivos, el rendimiento y un enfoque de gestión más orientado a los procesos, han llegado a desempeñar papeles centrales dentro del sector público. Es por ello que Junginger (2016) vinculó el cumplimiento de buenas prácticas como una característica distintiva de la gestión basada en procesos, indicando que se puede lograr un mejor rendimiento a través de las personas en la organización. Esto parece ser especialmente cierto para el sector público, ya que generalmente se considera intensivo en cuanto a capital humano.

A pesar del panorama ventajoso que se plantea con las reformas en las instituciones públicas, Torfing et al. (2016) expresaron que, de acuerdo con sus investigaciones desarrolladas, cada vez hay más evidencias de que la nueva gestión pública no ha logrado cumplir en forma total la promesa de crear un sector público que funcione mejor y responda más rápidamente a la sociedad. Como respuesta a ello, la aplicación sistemática de nuevos procesos orientados a la simplificación mediante buenas prácticas de gestión genera dificultades que, sin embargo, producen ganancias adicionales en eficiencia y efectividad una vez se hayan corregido los errores de diseño en la planificación de la gestión pública (Radnor & Osborne, 2013).

Asimismo, la gestión de los procesos en el ámbito de las instituciones del Estado se ven afectada por determinantes como: la aparición de nuevos modelos de gestión supranacionales que van más allá del Estado como referente, en lo que las organizaciones no gubernamentales (ONG) y las empresas privadas han creado modelos post burocráticos para resolver los problemas sociales; la conformación de una sociedad civil que supera los límites de las fronteras nacionales y configuran

nuevas agendas de organización, y el surgimiento de nuevos espacios de opinión pública que han desafiado los modelos convencionales de representación política (Chica, 2011).

En el contexto latinoamericano, Martínez & Cuervo (2006) sostienen que existe la necesidad de mejorar las habilidades de gestión de los funcionarios públicos en posiciones directivas, pues, de estos dependen la calidad de los servicios. Asimismo, los mismos autores señalan que se hace muy poco en la identificación de oportunidades de mejoras o evaluación de los cambios implementados.

En este panorama, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2012) informó que a pesar de los cambios en las gestiones públicas de los gobiernos regionales, impulsados por las reformas económicas, no se ha tenido éxito en dotar a las administraciones regionales de capacidades administrativas que den respuesta a los principios del estado de derecho, ni separar los intereses personales de las necesidades colectivas, así como tampoco se ha podido implementar un sistema de méritos o núcleos de excelencia en la gestión pública.

La gestión pública en el Perú presenta una baja eficacia y eficiencia sobre todo en lo concerniente a la prestación de bienes y servicios. Así, Aliaga (2015) indica la urgencia de enfrentar la ineficiencia de la gestión pública, puesto que se muestra una deficiencia en el aprovechamiento de los recursos en el sistema. Asimismo, el autor sostiene que existe un déficit en la calidad del servicio, sumado a la incapacidad de adecuarse a los constantes cambios del mundo globalizado.

En ese escenario, desde el año 2005 se organiza anualmente el Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública, con el fin de identificar, documentar, reconocer, premiar y difundir experiencias exitosas en el sector público peruano orientadas a brindar mejores servicios a la ciudadanía. Este concurso organizado por Ciudadanos al Día, ha logrado identificar 3 055 buenas prácticas provenientes de 25 regiones del país, de todos los niveles de gobierno y de los tres poderes del Estado; no obstante, representan un número mínimo en comparación con todas las instituciones o entidades del sector público (Premio BGP, 2020).

En este sentido, la International Budget Partnership IBP (2017) realizó un estudio sobre las buenas prácticas en los sistemas de gestión basado en procesos en las entidades públicas peruanas, con lo cual concluyó que el 92% del total de casos exitosos están relacionados a problemas de procesos internos, mientras que solo el 8% están orientados a asuntos de capital humano.

También, el estudio reveló que, de los problemas de procesos internos, los aspectos que concentran los mayores niveles de incumplimiento se relacionan con la ausencia de sistemas de información interna (31%), necesidad de mejoras en eficiencia (29%), necesidad de modernizar procesos internos (13%) y falta de sistemas de control (9%) o de planificación (8%). A partir de estos datos, se puede sumir la variedad de elementos por mejorar en la gestión interna del sector público, y la necesidad de enfrentarlos para aportar valor a la ciudadanía.

En el caso específico que origina la presente investigación, se manifiestan debilidades en el uso del modelo de gestión basado en procesos en la Oficina de Participación Ciudadana (OPC) del Parlamento en el 2019, situación causada principalmente por el incumplimiento de las buenas prácticas de gestión. En este sentido, un diagnóstico inicial en la unidad de investigación permitió determinar los siguientes aspectos relacionados con el problema:

- a. En lo que respecta a la orientación de la estrategia institucional hacia el ciudadano, no se ha alcanzado una plena definición y diseño de servicios que permitan atender los requerimientos de los grupos de interés que participan en la OPC, en especial la ciudadanía como gestor del cambio y control de las instituciones. Asimismo, se observó poco uso de prácticas relacionadas con el análisis del entorno o el diagnóstico situacional del ente.
- b. Acerca de la documentación y transformación de procesos internos, se observó que no se ha realizado un mapa de procesos que permita compartir la información en forma estandarizada entre los colaboradores, ni se han realizado actividades para identificar los aspectos a mejorar en la entidad. Esto afecta la capacidad de la OPC de coordinar acciones que sirvan de apoyo al proceso de transformación del sector público, y su aporte a consolidar procesos eficientes y transparentes que den respuesta a las necesidades de la sociedad.

- c. En cuanto al sistema formal de gestión de la información, no se ha alcanzado en su totalidad el uso de los recursos tecnológicos de la institución para sistematizar la información, ni se han desarrollado acciones para automatizar o controlar en forma remota la información. Estas debilidades inciden particularmente sobre las habilidades de colaboración del equipo que trabaja en la OPC, pues, es precisamente a través del tratamiento adecuado de la información que se podría propiciar la solución de problemas complejos a través de las experiencias del personal, el control de los planes o el grado de avance de las actividades planeadas por la dirección.
- d. Respecto al sistema formal de gestión de personas, no ha habido avances en el diseño específico de puestos, lo que dificulta establecer con claridad las competencias requeridas para cada colaborador y de esta manera mejorar el sistema de reclutamiento de personal. De igual manera, las debilidades presentadas en la gestión del capital humano afectan la creación de un ambiente de calidad y mejora continua a partir del talento humano, mediante la comunicación de los resultados o planes de incentivos para mejorar el desempeño.
- e. Finalmente, en los aspectos relacionados con el sistema formal de control institucional, se observó que no desarrollan actividades de retroalimentación entre la dirección y los colaboradores de manera formal y periódica, lo que dificulta tomar medidas correctivas durante el ejercicio de las funciones. También, se recibieron opiniones por parte del personal en relación al hecho de que no existe total satisfacción en cuanto a la eficiencia de los protocolos de control y seguimiento que permitan medir el avance de las actividades planeadas, adopción de medidas correctivas o identificación de aspectos a mejorar, tanto de las políticas institucionales como de la gestión en sí.

De no cambiar el escenario descrito, en corto tiempo, la unidad de estudio enfrentaría problemas, entre ellos: bajo nivel en el desempeño de las actividades orientadas a la consulta y participación ciudadana; incumplimiento de los niveles esperados de eficiencia en la OPC del Congreso de la República; además de la disminución de la democracia participativa en los procesos de transparencia y acceso a la información.

Como respuesta a esta problemática, se hace necesario facilitar las acciones que aseguren la normalización de las buenas prácticas de gestión en la OPC del Congreso de la República. Asimismo, especificar acciones orientadas a mejorar los procesos de consultoría y participación, promoción de la cultura e identidad, servicios de atención al ciudadano, así como la transparencia y el derecho al acceso de la información.

A partir de ello, se formuló la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre la gestión basada en procesos y el cumplimiento de buenas prácticas en la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República 2019? Dicha interrogante principal se respaldó con las siguientes interrogantes específicas: ¿Cuál es la relación entre la gestión basada en procesos y el ciudadano en la estrategia institucional?; ¿Cuál es la relación entre la gestión basada en procesos con la documentación y transformación de procesos internos?; ¿Cuál es la relación entre la gestión basada en procesos y el sistema formal de gestión de la información? ¿Cuál es la relación entre la gestión basada en procesos y el sistema formal de gestión de personas y ¿Cuál es la relación entre la gestión basada en procesos y el sistema formal de control institucional?, todo esto en el marco de la OPC del Congreso de la República en el año 2019.

En el aspecto teórico, el estudio se justifica porque se basó en el análisis teórico y conceptual de dos modelos relevantes para las funciones públicas, provistos por las ciencias administrativas y gerenciales, aplicados a la gestión social: el enfoque de gestión basado en procesos y las buenas prácticas gubernamentales.

De igual forma, el estudio se justifica desde la perspectiva metodológica, toda vez que propuso un instrumento validado para medir las variables de estudio, el mismo que puede servir de base para futuras investigaciones.

Además, se justifica desde la perspectiva práctica, en vista de que buscó obtener conocimiento y reflexión para el desarrollo una gestión pública rápida y adaptable, con procesos que promuevan la transparencia y la rendición de cuentas, los mismos que permitan obtener mejores resultados.

Finalmente, desde la perspectiva social es relevante, ya que el aprendizaje en base a la experiencia empírica de los participantes podría facilitar a los funcionarios e integrantes de la OPC del Congreso de la República 2019 desafiar sus razonamientos, habilidades y puntos de vista para desarrollar un trabajo más eficiente en favor de la ciudadanía.

De otro lado, la investigación propuso, como objetivo general, determinar la relación entre la gestión basada en procesos y el cumplimiento de buenas prácticas en la OPC del Congreso de la República 2019. Para contribuir al logro de este propósito, se formularon los siguientes objetivos específicos: a) identificar la relación entre la gestión basada en procesos y el ciudadano en la estrategia institucional; b) conocer la relación entre la gestión basada en procesos con la documentación y transformación de procesos internos; c) identificar la relación entre la gestión basada en procesos y el sistema formal de gestión de la información, d) identificar la relación entre la gestión basada en procesos y el sistema formal de gestión de personas y e) identificar la relación entre la gestión basada en procesos y el sistema formal de control institucional en la OPC del Congreso de la República 2019.

A partir del planteamiento presentado, la hipótesis general sostuvo que existe relación significativa entre la aplicación de la gestión basada en procesos y el cumplimiento de buenas prácticas en la OPC del Congreso de la República 2019. Como hipótesis específicas, se plantearon las siguientes: existe relación entre la gestión basada en procesos y el ciudadano en la estrategia institucional; existe relación entre la gestión basada en procesos con la documentación y transformación de procesos internos; existe relación significativa entre la gestión basada en procesos y el sistema formal de gestión de la información; existe relación significativa entre la gestión basada en procesos y el sistema formal de gestión de personas; y, finalmente, existe relación significativa entre la gestión basada en procesos y el sistema formal de control institucional, en la OPC del Congreso de la República 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

Se hizo una revisión de diversos estudios relacionados con la gestión basada en procesos y las buenas prácticas en las entidades públicas a nivel internacional. Destacan entre ellas, la investigación de Govender et al. (2019), quienes propusieron determinar la influencia de la legislación y las regulaciones sobre la estrategia en las entidades públicas, centrándose en una corporación de desarrollo en Sudáfrica como estudio de caso. Fue realizada bajo el enfoque cuantitativo de nivel descriptivo, con una muestra de 112 gerentes de empresas públicas adscritas a la Corporación de Crecimiento, Empleo y Distribución.

En los resultados se mostró que 54% de los encuestados estuvo de acuerdo en que el entorno legislativo y reglamentario era restrictivo, mientras que el 25% respondió que no y el 21% permaneció neutral. Los principales argumentos giraron en torno a que el cumplimiento triunfa sobre la innovación y flexibilidad, mientras que la legislación y las regulaciones deben ser una guía. Del mismo modo, el 54% estuvo de acuerdo en que la legislación y la regulación debe considerarse antes de desarrollar la estrategia en la entidad pública. En la etapa post-estrategia solo el 13% indicó que el cumplimiento es un factor importante y el 33% fue neutral.

En sus conclusiones, el estudio indicó que la legislación y las regulaciones en las entidades públicas son restrictivas, especialmente en áreas de cumplimiento, innovación y asignación de recursos financieros. Asimismo, los encuestados también rechazaron la noción de que la estrategia es la implementación de legislación. También concluye que existen numerosas formas en que la estrategia puede ser implementada; sin embargo, en el contexto de la delegación de los servicios a través de un representante de los ciudadanos, requiere un enfoque de gestión relacional, en comparación con la función legislativa o reguladora.

Mustapha et al. (2018) elaboraron un estudio orientado a examinar el efecto de la calidad del conocimiento sobre la efectividad de la gestión basada en procesos (GBP). Fue realizada bajo el enfoque cuantitativo, con diseño observacional y nivel correlacional, en una muestra que representó el 16 por ciento de un total de 9.666 cuestionarios distribuidos.



En el estudio se encontró que la calidad del conocimiento incide directamente con la GBP en las organizaciones certificadas ISO 9001: 2008. Esto se observa mediante los coeficientes de ruta (0,626) y las estadísticas t de la relación (8,310) entre CC y PBME utilizando el método de mínimos cuadrados parciales en modelos de ruta. Se concluyó que la evidencia de este resultado sugiere que la organización debería enfatizar la calidad del conocimiento para incrementar la efectividad de la GBP.

Además, se concluyó que para contribuir en el éxito del sistema de gestión de calidad de manera efectiva e ir más allá del mantenimiento, la gestión basada en procesos debe tener la misma prioridad que el cumplimiento del estándar, la mejora continua y la aparición de los principios del sistema de calidad. Los autores indicaron que la gestión basada en procesos requiere que los gerentes evalúen los procesos existentes y tomen medidas para ajustar la estructura y la función de la organización siempre que sea necesario, de modo que se pueda obtener la máxima eficiencia.

Muñoz (2018) realizó una tesis cuya finalidad fue elaborar lineamientos para mejorar la gestión de una pyme en el Ecuador, para contribuir a mejorar dicha empresa. La metodología empleada fue el enfoque cuantitativo, tipo aplicada y diseño descriptivo. Se elaboró un cuestionario que fue aplicado a una muestra de 12 trabajadores de la empresa. En los resultados se mostró que el 92 por ciento de los consultados desconoce su nivel de participación en los procesos de la empresa, 92 por ciento consideró que no existe estandarización de los procesos, y 67 por ciento manifestó que no hay uniformidad en el uso de los recursos asignados a una tarea.

El autor concluyó que la entidad requiere actualizar sus procesos internos para incrementar su valor en la sociedad. Esto implica el desarrollo de actividades estratégicas orientadas al liderazgo estratégico y la calidad, para crear los lineamientos adecuados de supervisión, control y acción de los procesos operativos que forma parte del diseño, planeación y acción de los programas de la organización.

Rodríguez (2015) elaboró una investigación cuyo objetivo fue valorar los procesos de calidad aplicados en el servicio a los pacientes del área de consulta

externa en un hospital público, en el año 2013. El enfoque fue cuantitativo, de tipo descriptiva, con una muestra de 95 usuarios y 40 miembros del área de salud de la institución.

En los resultados se indicó que, en lo que concierne a la GBP, el personal administrativo manifestó dificultades para adaptarse a la metodología, con un 20,83 por ciento mediamente satisfactorio; el 54,17 por ciento de los consultados indicó que los recursos financieros para la atención a los usuarios no son suficientes, y el 60,42 por ciento consideró que el proceso administrativo era ineficiente.

Se concluyó que los resultados demandan el desarrollo de un sistema de GBP que contribuya con la eficiencia de la institución, en la que destaca la necesidad de identificar, capacitar y consolidar el capital humano que labora en la entidad. Además, se evidenció que hay bajo desempeño en las actividades relacionadas con la identificación de problemas, definición de objetivos, gestión de recursos e implementación de mejoras.

Lung'aho & Rotich (2014) realizaron un estudio para determinar los desafíos que afectan a las prácticas de gestión de registros de contratación pública en entidades públicas en Kenia, tomando como caso de estudio las oficinas del Tesoro Nacional. El estudio fue descriptivo correlacional y la población de estudio fue de 80 miembros del personal de Tesoro Nacional con un tamaño de muestra de 40 encuestados.

En sus resultados, la investigación indicó que gran parte de los encuestados consideró que la complicada tecnología de registros ( $\bar{x}=4,67$ ;  $s=0,69$ ); el poco conocimiento tecnológico ( $\bar{x}=4,61$ ;  $s=0,59$ ) y la poca protección de la propiedad intelectual ( $\bar{x}=4,57$ ;  $s=0,60$ ) conducen a una pobre implementación de gestión de procesos efectiva. Igualmente, se detectó que la mayor parte de encuestados se mostraron neutrales sobre si las estructuras tecnológicas adoptadas en la gestión de registros son ineficaces ( $\bar{x}=3,67$ ;  $s=0,19$ ), dificultan la gestión eficiente de registros ( $\bar{x}=3,60$ ;  $s=0,21$ ), dificultan la autenticidad y confiabilidad del registro ( $\bar{x}=3,50$ ;  $s=0,16$ ) y dificulta la conservación de los registros ( $\bar{x}=3,46$ ;  $s=0,12$ ).

Asimismo, se logró determinar que una variación en la falta de respaldo de la alta dirección afecta sobre gestión de registros de contratación pública (Rho de

Sperman = 0,646 y p-valor= 0,01) y la disminución de la capacitación también afecta sobre las prácticas de gestión de registros de contratación pública (Rho de Sperman = 0,091 y p-valor= 0,02). El estudio concluyó que se muestra una fuerte relación entre la gestión de registros de adquisiciones y los desafíos que afectan las prácticas de gestión de registros de adquisiciones públicas. Por lo tanto, cuando los administradores de registros no tienen la autoridad necesaria para hacer cumplir los registros adecuados de prácticas de gestión, las entidades de adquisición carecen de una gestión eficaz de registros.

Meissner (2014) realizó una investigación con el propósito de evaluar la generación alternativa y la integración de información como dos características de la gestión basada en procesos en la relación entre la planeación y la calidad de las decisiones. Se realizó bajo el tratamiento de una investigación cuantitativa, no experimental y correlacional. La muestra se conformó por 155 altos ejecutivos de pequeñas y medianas empresas (pyme) alemanas.

En los resultados se mostró una asociación positiva entre la planeación y la integración de la información ( $b= 0.83$ ,  $p < 0.001$ ); además, mostró que la planeación ya no se asociaba positivamente con la calidad de la decisión ( $b= 0.19$ ,  $p < 0,05$ ) cuando se incluía la generación alternativa múltiple. En cambio, la generación alternativa múltiple como mediador tuvo un efecto altamente significativo y positivo en la calidad de la decisión ( $b = 0.18$ ,  $p < 0,001$ ). Además, el análisis de mediación mostró que la generación alternativa múltiple midió el 42 por ciento del efecto directo entre la planeación y la calidad de las decisiones.

En la conclusión, el autor enfatizó que el desarrollo de múltiples alternativas y la integración de la información como parte de la planeación inciden en gran medida en la relación entre la planeación y la calidad de las decisiones. A partir de ello, se sugiere que la profundización en el análisis del proceso de planeación puede contribuir a disminuir los resultados divergentes en los resultados de la planeación.

Entre las investigaciones nacionales relacionadas con la GBP en entidades públicas, se menciona a Cárdenas (2018), quien elaboró una tesis que tuvo como objetivo principal establecer relaciones entre el cumplimiento de las obligaciones

ambientales del sector minero y la modernización de la gestión pública. Fue elaborada bajo el enfoque de investigación cuantitativa, de diseño observacional y nivel descriptivo correlacional. Se consideró una muestra de 113 trabajadores que laboran en las direcciones del sector minero adscritas al Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental (OEFA).

Los resultados mostraron una asociación positiva y moderada entre la variable modernización de la gestión pública y el cumplimiento de obligaciones ambientales ( $Rho = 0,550$  y  $p = 0,000$ ). El estudio concluyó que se manifiesta relación significativa entre la modernización de la gestión pública y las siguientes dimensiones: tratamiento de aguas residuales, gestión de residuos sólidos, gestión de relaves y materiales peligrosos.

Castillo (2018) elaboró una tesis que tuvo como propósito conocer la asociación la generación del valor y la gestión pública en una universidad pública durante el periodo 2013 al 2015. Fue elaborada bajo los parámetros de una investigación cuantitativa, de diseño no experimental y nivel correlacional. Para la aplicación de los instrumentos se seleccionó una muestra de 133 colaboradores.

En los resultados se manifestó una correlación significativa entre las variables gestión pública y valor público, (coeficiente de Pearson de  $0,578$  y  $p = 0,000$ ). Se concluyó que las mejoras realizadas en la gestión pública de la UNT han incidido favorablemente en el incremento del valor público. Asimismo, la relación poco significativa entre la generación del valor y la gestión institucional demuestran que el actual manejo administrativo no se orienta a cabalidad a las necesidades de los demandantes, situación que se condice con la incomodidad del usuario.

Castro & López (2018) elaboraron una tesis que tuvo como finalidad ubicar la influencia del control interno sobre la GBP en una entidad municipal. El tratamiento metodológico de la investigación fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel correlacional, para lo cual se delimitó una muestra de 72 trabajadores de la municipalidad, a quienes se les aplicó dos cuestionarios para medir cada variable.

Los resultados muestran la incidencia del control interno sobre la gestión por procesos ( $Rho$  de Spearman =  $0.398$ , con  $p > 5\%$ ). En las conclusiones se destacó

que las dimensiones: ambiente de control, actividades de control, supervisión e información y comunicación inciden favorablemente sobre la GBP de la entidad objeto de investigación; mientras que la evaluación de riesgo y la rendición de cuentas no muestra incidencia sobre la variable gestión de procesos.

Ríos (2018) elaboró una tesis que tuvo como propósito conocer la asociación existente entre la gestión pública y la gestión por resultados en la Policía Nacional del Perú (PNP) en el año 2018. Fue elaborada bajo el enfoque de investigación cuantitativa, de diseño observacional y nivel correlacional. Se seleccionó una muestra de 106 integrantes de la PNP en la ciudad de Lima.

En los resultados se mostró que existe una asociación positiva entre la gestión por resultados y la administración pública (Rho de Spearman = 0,358 y p-valor = 0,000). El estudio concluyó que el desarrollo del personal es relevante para la aplicación basada en resultados, ya que una de las variables que más incide sobre la eficiencia en la administración pública es la satisfacción del capital humano que conforma las organizaciones.

Chava (2015) elaboró una tesis con el objetivo de ubicar la relación entre los indicadores de desempeño y la gestión por procesos en las unidades orgánicas del Seguro Social de Salud, Lima, en el 2015. Fue elaborada bajo los parámetros de una investigación cuantitativa, de diseño no experimental y nivel correlacional. Para la aplicación de los instrumentos se seleccionó una muestra de 115 funcionarios.

Los resultados indicaron que existe relación positiva y moderada entre la gestión por procesos y los indicadores de desempeño de la entidad mencionada, (Rho = 0,646 y p = 0,01). El estudio concluyó que se manifiesta relación entre la aplicación de un modelo estratégico de gestión basada en procesos y el uso de indicadores de desempeño, lo que contribuye a evaluar de forma cuantitativa el cumplimiento de los objetivos, así como contribuir con la toma de decisiones más efectivas.

Una vez realizada la revisión de los antecedentes, se realizó la definición conceptual de las variables. La primera de ellas es la gestión por procesos, la cual es definida por Beltrán et al. (2016), como la identificación y organización de

manera sistemática de las actividades que se requieren llevar a cabo en una organización para cumplir con los requerimientos del cliente o usuario, así como las interacciones que surjan entre dichas actividades. El modelo propuesto por estos autores comprende las siguientes dimensiones para su estudio y aplicación:

- a. Identificación: es el entendimiento, análisis, delimitación y cumplimiento de los requisitos de los usuarios o clientes internos y externos en cada proceso. Implica la representación visual, ordenada y de manera secuencial las actividades o grupos de actividades.
- b. Planeación: implica la organización de los recursos disponibles para cada proceso en relación con el valor que agregan a la actividad principal de la organización.
- c. Control y evaluación: medición, evaluación y seguimiento de los resultados relacionados con el desempeño y la eficacia de los procesos que se realizan en la organización.
- d. Mejora continua: promoción de la cultura de calidad como producto de las mediciones y evaluaciones realizadas. Implica además la documentación de cada una de las actividades de mejora.

Por su parte, Alonso (2014) la concibió como la definición, planeación y cumplimiento de una estructura organizacional y administrativa en función de entender, adaptar, estudiar y transformar la complejidad de las acciones desarrolladas en las instituciones, orientadas al logro de objetivos, así como la satisfacción de las necesidades y expectativas de la sociedad (Alonso, 2014). Además, este autor indicó que forma parte de uno de los principios de calidad, bajo el cual las actividades se organizan en forma sistemática, para alcanzar la mejora del desempeño y el cumplimiento de los objetivos. Para su estudio, el autor propone cinco dimensiones:

- a. Definición y caracterización de un proceso: los procesos tienen características definitorias, debido al propósito y los recursos empleados, que condicionan el desempeño e indican sobre sus resultados. Por tanto, una de las primeras actividades a realizar es la asignación de un nombre al proceso para que sea identificado y diferenciado por el resto de la organización.

- b. Mapa de proceso: un enfoque de gestión basada en procesos se materializa a través del diseño de un mapa, que es la visualización de la estructura de las actividades incluidas en la organización, que sirven para conectar procesos, como paso previo a su comprensión y mejoramiento.
- c. Categorización de procesos: en este aspecto, Alonso (2014) indica que la postura más frecuente de categorización de procesos los agrupa en: estratégicos (destinados al logro de las metas); operativos (dirigidos a la organización de las actividades, políticas y estrategias direccionadas a las necesidades de los usuarios) y de apoyo (no vinculados directamente con la naturaleza del proceso, pero necesarios para su ejecución).
- d. Segmentación de procesos: consiste en la identificación de grupos de procesos afines que se pueden relacionar con un factor de interés o un objetivo; para ello se analizan los atributos que deben tener los procesos identificados en la fase anterior y determinar con mayor facilidad a cuál segmento pertenece.
- e. Metodología para implementar procesos: en relación con esta dimensión, los modelos de calidad en la actualidad apuntan a la aplicación del denominado Ciclo de Deming o PDCA, que consta de cuatro etapas: planear, hacer, verificar y actuar.

De acuerdo con Mazuz et al. (2016), las entidades públicas, que deseen mejorar su desempeño, deben optar por un enfoque estratégico basado en procesos. Al hacerlo, se pone énfasis en la complejidad de los procesos estratégicos que hacen posible apoyar y mantener las instituciones que sirven al bien común y al interés general a la hora de brindar los servicios públicos utilizando los resultados de la acción pública. Además, Boza (2011) indicó que, en el ámbito de la gestión pública, este enfoque exige que los participantes y subdivisiones de la estructura se comprometan por crear relaciones coordinadas, para alcanzar la excelencia a través del cumplimiento de tres principios básicos: cumplir los requerimientos de la sociedad, en los tiempos convenidos, y bajo los límites del presupuesto asignado. De acuerdo con la propuesta de esta investigadora, la metodología para la aplicación de gestión por procesos en una institución del Estado, incluye las siguientes dimensiones, de acuerdo con el modelo CAD (Boza, 2011):

- a. Participación ciudadana: aspecto relacionado con la democracia participativa que consiste en la integración del ciudadano en las decisiones de forma individual o colectiva. Para ello, se deben articular las estrategias que permitan conocer y tramitar adecuadamente las preocupaciones y necesidades de la población.
- b. Promoción de la cultura e identidad: acciones realizadas en el seno de las instituciones públicas para promover y fomentar los valores, tradiciones, costumbres, creencias y conductas de un grupo social, con el propósito de generar un sentido de pertenencia, hasta convertirlo en una fortaleza que cree ventajas competitivas.
- c. Servicios de atención al ciudadano: el análisis de esta dimensión implica la evaluación de la calidad, bajo la noción de que el desempeño de los servidores públicos tiene efectos importantes en el servicio que la institución le presta a la ciudadanía. Para ello es necesario la actualización e incorporación de tecnología en la Administración Pública y ofrecer información completa y oportuna de los trámites.
- d. Transparencia y el acceso a la información: Estos principios se encuentran expresados en forma implícita en el contexto de la democracia y el estado de derecho. A su vez, constituyen una estrategia eficaz contra la impunidad, al permitir que los ciudadanos tengan acceso al conocimiento de la forma cómo se ejerce.

En relación con la segunda variable, las buenas prácticas de gestión pública, de acuerdo con Boza (2011), son experiencias de carácter colectivo que han demostrado ser exitosas para el mejoramiento del desempeño de personal, la eficiencia y la observación de las normas legales que rigen a una organización, que mejora el nivel de relaciones internas y la satisfacción de la sociedad.

Esto implica alcanzar que los integrantes de una institución pública comprendan, internalicen y compartan la responsabilidad de manejar los recursos públicos y responsabilidades a nivel normativo, sancionador e informativo, así como mejorar su desempeño en beneficio de los ciudadanos (Boza, 2011). Es decir, los servidores públicos son quienes hacen que las entidades cumplan con su misión.



Bajo la perspectiva de la autora, las buenas prácticas en gestión pública deben incluir las siguientes dimensiones:

- a) El ciudadano en la estrategia institucional: es necesario ubicar el mandato legal de la institución, así como el análisis de los servicios ofrecidos al ciudadano, hacer un diagnóstico del ambiente, para determinar la estrategia institucional y definir indicadores y metas de desempeño.
- b) Documentación y transformación de procesos internos: en esta dimensión se estudia la forma como las instituciones organizan sus procesos, identifican los aspectos susceptibles de mejora para luego formalizar y estandarizar los cambios.
- c) Sistema formal de gestión de la información: se debe definir la base sobre el registro de la información, incorporación de la tecnología y automatización en el proceso de documentación, así como la creación del sistema formal de gestión de conocimiento.
- d) Sistema formal de gestión de personas: implica todo lo relacionado con el capital humano de la institución: estructura organizacional, diseño de puestos y funciones, perfil y competencias de los trabajadores, sistema de captación de recursos y plan de incentivos.
- e) Sistema formal de control institucional: es vital para la gestión basada en procesos, puesto que permite establecer métodos de control para evaluar el desempeño de las estrategias y los resultados, y definir acciones correctivas de mejora continua.

Por su parte, Marqués (2017) las definió como un proceso o conjunto de actividades que han ocasionado resultados eficaces en el control de una institución, que pueden ser puestas en práctica por otras entidades para mejorar su gestión en beneficio de la ciudadanía. Si se entiende que el Estado es una organización de personas al servicio de la sociedad, se puede observar que una entidad pública funcionará con eficiencia si quienes trabajan en ella actúan de manera eficiente. Para su comprensión y aplicación en entidades del poder público, el autor propone las siguientes dimensiones:

- a) Coordinación: servir de apoyo a los esfuerzos provenientes de la autoridad central para mejorar la administración de las instituciones públicas,

orientadas principalmente al logro de la eficiencia, transparencia, respuesta a la sociedad y cumplimiento de presupuestos.

- b) Colaboración: ofrecer las condiciones para solucionar los problemas de mayor complejidad, a partir del aprendizaje de otras experiencias exitosas y fomentando la búsqueda de innovación en las soluciones. Asimismo, incentivar la asociación entre grupos de colaboradores para la resolución de asuntos que inciden sobre toda la entidad, como la gestión de proyectos, la planificación o el proceso de adquisiciones.
- c) Competitividad: promover un ambiente de calidad y mejora continua en el recurso humano, mediante la comunicación de los resultados, comparación con otras instituciones a nivel nacional e internacional, e incentivos para mejorar el desempeño.
- d) Evaluación: definir protocolos de control y seguimiento que permitan medir el avance de las actividades programadas, medidas correctivas e identificación de amenazas o logros, tanto de las políticas institucionales como los de la gestión en sí.

Otra perspectiva es la de García & García (2010), quienes definen las buenas prácticas como una estrategia de gestión pública que implica planes, acciones y decisiones basadas en información confiable en relación con los efectos que el desempeño gubernamental tiene en la sociedad, adoptadas para el incremento de la eficiencia y la eficacia de las políticas y programas públicos. De acuerdo con estos autores, esta variable se puede estudiar desde las siguientes dimensiones:

- a) Identificación de los resultados relacionados con el cambio social e institucional, asociados con los bienes y servicios ofrecidos por el Estado.
- b) Fomento de una cultura de calidad y herramientas de gestión dirigidas a logro de la eficiencia, eficacia y efectividad de las acciones institucionales.
- c) Desarrollo de sistemas de información que contribuyan con la toma de decisiones que faciliten el control y evaluación de las políticas públicas y la información a la sociedad.
- d) Aplicación de una estrategia de mejoramiento de la calidad de los servicios prestados a la comunidad en forma permanente.

e) Implementación de sistemas de incentivos y satisfacción laboral, para que los colaboradores de las instituciones públicas dirijan sus esfuerzos al logro de resultados comunes que favorezcan a la ciudadanía.

En cuanto a la fundamentación filosófica del objeto de estudio, Lachmann et al. (2017) consideraron que se necesita un conjunto diverso de métodos y teorías de investigación, junto con una consideración de validez, como requisitos previos necesarios para la acumulación de conocimiento sobre la práctica administrativa en la gestión pública (Lachmann et al. 2017).

A pesar de este razonamiento, Major (2017) expresó que, hasta finales de la década de 1960, el paradigma teórico y metodológico dominante en la investigación relacionada con la administración pública era normativo, basado en el supuesto de que los individuos buscan maximizar el desempeño y procesar la información de una manera perfecta, a la que tienen acceso a un costo cero y que no hay incertidumbre. La idea era que el trabajo de los investigadores en el área de gestión permitiera desarrollar modelos y herramientas que pudieran ser útiles para los gerentes de las entidades públicas y ayudarlos a tomar decisiones.

Sin embargo, a partir de la década de 1970, la investigación positivista o empírica se convirtió en el paradigma dominante, buscando dar respuesta a la pregunta respecto a qué deben hacer los gerentes, mediante una observación de la realidad y el desarrollo de leyes universales (Major, 2017; Williams, 2014). Y se considera cercano al enfoque positivista, ya que la formulación de estas leyes debe obedecer las reglas del método científico prescrito para las ciencias naturales, de modo que al explicar los fenómenos observados es posible predecir su ocurrencia en el futuro. (Hooper & Bui, 2016).

Respecto al marco teórico conceptual de la investigación, uno de los desafíos que enfrentan las instituciones del Poder Público consiste, en la actualidad, en identificar las estrategias adecuadas para transformar las habilidades y conocimientos que cada colaborador tiene en conocimiento organizacional, además de promover las condiciones de aprendizaje colaborativo que favorezca el logro de los objetivos (Avendaño y Flores, 2016).

En este contexto, la gestión basada en procesos (GBP) y las buenas prácticas de gestión aparecen como campo de estudio de las ciencias gerenciales; sin embargo, debido su reciente aparición, los estudios empíricos en la materia han sido heterogéneos en cuanto a su contenido y naturaleza. En esta sección del estudio se hace referencia a algunos modelos teóricos de ambas variables y se ubican en sus respectivos enfoques epistemológicos.

De esta forma, los diversos enfoques epistemológicos que se han desarrollado para explicar la gestión basada en procesos como tema de estudio de las ciencias gerenciales, han sido abordadas desde diferentes perspectivas para dar respuesta a los problemas asociados a la gestión de la innovación (Avendaño y Flores, 2016). En este sentido, las tendencias teóricas más recientes consideran a las organizaciones como instituciones sociales en constante cambio (Rincón et al., 2014).

Como ejemplo de lo antes descrito, está la diversidad de conceptos provenientes de la sociología y la antropología, ciencias que consideran a la gestión como una elaboración social, por lo que se encuentra bajo el control absoluto de los individuos para dar respuesta a sus necesidades de disponer los recursos y organizar el componente humano de las instituciones (Carvajal, 2006).

Del mismo modo, a medida que se ha avanzado en la comprensión de la gestión basada en procesos como objeto de estudio, han surgido modelos más sofisticados, aunque la mayoría de ellos apunta a la Teoría de la Evolución del Cambio como la base referencial para sustentar los modelos de gestión (Carvajal, 2006). En forma resumida, el autor citado explica que la perspectiva evolucionista propone una visión novedosa del cambio en las organizaciones, al emplear los principios de la teoría de selección natural de Darwin en el marco del desarrollo de la tecnología y la economía empresarial.

De acuerdo con los postulados de la Teoría de la Evolución del Cambio, el mejoramiento de las organizaciones se favorece con la incorporación de nuevas asociaciones que revolucionan la estructura interna de los componentes económicos (Benavides & Quintana, 2005). Asimismo, bajo el

modelo evolucionista del cambio, se produce una ruptura en la proporción y organización de los sectores existentes, así como la aparición de nuevos sectores.

Por su parte, Avendaño & Flores (2016) expresaron que en el enfoque evolucionista del cambio se pueden diferenciar dos tendencias a partir de los estudios de mediados del siglo XX. Por una parte, se explica una visión general del cambio desde la perspectiva de su evolución histórico – filosófica, en la cual se observan los cambios en las organizaciones y el desarrollo tecnológico a través del tiempo. Bajo una segunda perspectiva, se estudian los cambios que ocurren en las sociedades contemporáneas, que se observan desde la economía, las ciencias administrativas y la sociología.

En resumen, la propuesta de la Teoría de la Evolución del Cambio es un modelo teórico inspirado en la teoría de sistemas, el mismo que propone que la generación, elección y masificación de los procesos están relacionados con las características del entorno microeconómico de las empresas, además de la influencia de la competitividad y el ambiente organizacional (Avendaño y Flores, 2016).

Dado que la gestión por procesos es un modelo organizacional, su vinculación con la Teoría de la Evolución del Cambio se encuentra en su búsqueda constante de mejores formas para incrementar la eficiencia de las organizaciones y el logro de sus objetivos, lo que se puede alcanzar con un análisis metódico y de naturaleza científica, que permita especificar de forma exacta las actividades, sus recursos y productos, así como los elementos que inciden sobre su efectividad.

En este sentido, Da Silva et al. (2017) indican que la complejidad de la sociedad actual genera cambios sustanciales que alteran las actividades de las organizaciones y, por consecuencia, su capacidad para obtener resultados o interactuar en su entorno. Por ello, es clave la adopción por parte de las instituciones de un modelo exitoso que permita que la entidad evolucione, institucionalizado por las condiciones ambientales o por el poder de negociación en transacciones.

Por su parte, las buenas prácticas se sustentan en el enfoque epistemológico de la teoría general de Sistemas, la cual analiza el vínculo entre las personas y su entorno, relación en la que juega un papel fundamental el conocimiento y la forma como este se gestiona (Urdaneta, et al., 2019). Debido a ello, el enfoque basado en sistemas aplicado a las buenas prácticas de gestión, las concibe como proceso derivado de la interacción entre las necesidades de conocimiento de una organización y el aumento de la eficiencia para el óptimo uso de los recursos (De La Peña & Velázquez, 2018).

Con base en lo antes planteado, la teoría general de sistemas propone realizar un análisis crítico de la gestión organizacional, con base en el estudio de los insumos, documentos, procesos y resultados, para aplicar sobre ellos técnicas propias de la ingeniería del conocimiento, para la adquisición, extracción y distribución de prácticas de trabajo, así como su aplicación por parte de directivos y trabajadores (Domínguez & López, 2017).

De esta forma, la teoría general de sistemas constituye un modelo heurístico con diversidad de usos y aplicaciones, basado en la revisión estructurada de los procesos, que permite a quienes la aplican en sus organizaciones detectar cualquier tipo de desviaciones en forma oportuna, además de hacer los correctivos necesarios mediante una visión integral del objeto de estudio o su área de aplicación (De La Peña & Velázquez, 2018).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

El enfoque metodológico propuesto se ubicó dentro de la investigación cuantitativa, el cual es una perspectiva de estudio que tiene como objetivo la generación del conocimiento mediante la aplicación de métodos estadísticos (Allen, 2017). Es decir, la investigación cuantitativa se basa en la medición para llegar al conocimiento científico.

Por otra parte, el estudio se circunscribió dentro del tipo básico, puesto que el propósito de investigación se centra en la obtención de conocimiento (Hernández et al., 2014). Se consideró de esta manera, en virtud de que el propósito fundamental del estudio fue determinar la relación entre la gestión basada en procesos y el cumplimiento de buenas prácticas, es decir, la investigación se orientó hacia la obtención de la evidencia científica, más no en la aplicación de un conocimiento.

Asimismo, se caracterizó por ser una investigación de diseño no experimental, tipo de estudio en el que el investigador no puede controlar, manipular o alterar la variable independiente, sino que se basa en la observación del comportamiento de las variables estudiadas (Arias, 2012). Es decir, las variables se estudiaron mediante un proceso de observación y sin ningún tipo de intervención, para obtener inferencias de su comportamiento a partir de las opiniones de quienes trabajan en el área.

En cuanto a su alcance, la investigación fue de nivel correlacional, puesto que la investigación buscó encontrar asociación estadística entre las variables estudiadas (Hernández y Mendoza, 2018); en este caso, la gestión basada en procesos y las buenas prácticas de gestión. Además, en cuanto al corte, la investigación fue transversal, toda vez que la medición se realizó en un solo momento (Hernández et al., 2017).

En lo que respecta al método, se propuso aplicar el método hipotético deductivo. Este, de acuerdo con Sánchez (2016), es un patrón cíclico de razonamiento y observación utilizado para generar y probar las hipótesis propuestas a partir de observaciones de un fenómeno.

### **3.2 Variables y operacionalización**

#### ***Variable 1 – Gestión basada en procesos:***

Definición conceptual: identificación y organización de manera sistemática de las actividades que se requieren llevar a cabo en una organización para cumplir con los requerimientos del cliente o usuario, así como las interacciones que surjan entre dichas actividades (Beltrán et al., 2016).

Definición operacional: medición del nivel de cumplimiento de los diversos aspectos relacionados por la identificación de procesos, planeación, evaluación, control y mejora continua en la OPC del Congreso de la República, 2019

#### ***Variable 2 – Buenas prácticas de gestión:***

Definición conceptual: experiencias de carácter colectivo que han demostrado ser exitosas para el mejoramiento del desempeño de personal, la eficiencia y la observación de las normas legales que rigen a una organización, que mejora el nivel de relaciones internas y la satisfacción de la sociedad (Boza, 2011).

Definición operacional: medición del cumplimiento de prácticas orientadas al mejoramiento del desempeño, el logro de los objetivos y la satisfacción de los grupos de interés relacionados con la OPC del Congreso de la República.

#### ***Escala de medición***

La escala de medición a utilizar fue de tipo categórica –se utilizó una secuencia de números que identificara elementos que pertenecen a categorías mutuamente excluyentes– de nivel ordinal, la cual es una escala que informa la clasificación y el orden de los datos, sin establecer realmente el grado de variación entre ellos (Hernández et al., 2014). El modelo a emplear fue el denominado Escala de Likert, el cual se caracteriza por ser una escala de diversos niveles (generalmente cinco o siete), los mismos que permiten que el individuo exprese cuánto está de acuerdo o en desacuerdo con una declaración en particular (Allen, 2017).



### ***Operacionalización de las variables***

Una vez realizado el proceso de conceptualización y marco teórico de las variables del estudio, se procedió a realizar su operacionalización, que consiste, de acuerdo con Arias (2012), en el proceso de identificar las operaciones que permiten medir los conceptos, dimensiones o indicadores a evaluar por medio de los cuales se manifiesta el problema. En el Anexo 1 se muestra la matriz de operacionalización de las variables del estudio.

### **3.3 Población, muestra y muestreo.**

En términos estadísticos, una población es un grupo sobre el cual se requiere determinar cierta información, que debe coincidir en un conjunto de características comunes y debe estar completamente definida para que los que se van a incluir y excluir estén claramente detallados (Banerjee & Chaudhury, 2010). En esa línea, Arias (2012) la define como la totalidad de los elementos, personas o sujetos que conforman el fenómeno a estudiar, bajo la cual, sus unidades poseen características comunes que se estudia y da origen a los datos de la investigación, por lo que deben estar definidos en unidades, características y extensión.

En este sentido, la población de la presente investigación estuvo conformada por 30 integrantes de la Oficina de Participación Ciudadana (OPC) del Congreso de la República.

Dicha población estuvo delimitada por los siguientes criterios de inclusión: pertenecer a la OPC, tener un mínimo de seis meses de relaciones laborales con la entidad para el mes de diciembre de 2019, expresar su voluntad de participar en la investigación y cumplir con el llenado completo de los instrumentos de recolección de información.

Asimismo, los criterios de exclusión fueron los siguientes: trabajadores del Parlamento no adscritos a la Oficina de Participación Ciudadana, tener menos de seis meses trabajando en el área, no desear formar parte de la investigación o llenar los instrumentos de recolección de información en forma incompleta.

En lo que respecta a la muestra, Monje (2011) explicó que es un grupo reducido de individuos o elementos que contiene, de forma representativa y proporcional, las características que definen a la población. Otra definición la concibe como el subconjunto de la población totalmente definida, siempre que esta se seleccione con los criterios de inclusión y exclusión establecidos correctamente (Banerjee & Chaudhury, 2010).

Estos autores agregaron además que, para hacer inferencias precisas, este grupo debe ser representativo, por lo que todos y cada uno de los miembros de la población tengan la misma oportunidad de ser elegidos. Sin embargo, y dada la accesibilidad de la población y su número limitado de miembros, se consideró como muestra al total de la población; es decir, las 30 personas formaron parte del estudio, conocido también como muestra censal, el mismo que consiste en tomar a toda la población para el estudio, lo que permite una investigación a partir de todas las unidades de estudio y no a través de un subgrupo (Arias, 2012).

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

La técnica utilizada para obtener información de la población fue la encuesta, la misma que consiste en la recopilación de información a partir de preguntas cerradas. Esta técnica es, una modalidad hetero administrada, dado que no necesariamente el investigador es quien recolecta la información.

Como instrumento, se seleccionó el cuestionario, el cual se constituye por medio de una lista de preguntas, las cuales son diseñadas para recopilar una información específica que, como instrumento de investigación, se utiliza para recopilar datos estándar sobre un gran número de personas (Ponto, 2015). Para el presente estudio, se diseñaron dos cuestionarios:

- a) Un cuestionario A, denominado *Instrumento para evaluar la gestión basada en procesos en la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República*, con el cual se hizo una evaluación del nivel de cumplimiento de los diversos aspectos relacionados por la incorporación del ciudadano, la documentación, gestión de información y personas, así como las medidas de control en la unidad de investigación (ver Anexo 2).

b) *Cuestionario B, Instrumento para evaluar las buenas prácticas de gestión en la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República*, el cual sirvió para medir el cumplimiento de prácticas orientadas al mejoramiento del desempeño, el logro de los objetivos y la satisfacción de los grupos de interés relacionados con la unidad de investigación (ver Anexo 3).

### **Validez**

La validez se concibe como el proceso de recopilar y analizar datos para evaluar la precisión de un instrumento. Es decir, el grado de precisión que tiene un instrumento para medir las variables que pretende medir (Allen, 2017). De las diferentes formas de validación identificadas, se empleó a la validez de contenido, que se refiere a la idoneidad de los componentes de un instrumento. Para su determinación, fue sometido al juicio de dos expertos, uno en el área de gestión pública y uno en el área de metodología, quienes evaluaron la redacción, pertinencia y claridad de cada ítem (Ver Anexos 4 y 5). Para su aprobación, se tomó en cuenta un puntaje mayor al 85% de validación por cada experto.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad se refiere a si obtiene o no la misma respuesta usando un instrumento para medir algo más de una vez. En términos simples, la fiabilidad de la investigación es el grado en que el instrumento produce resultados estables y consistentes. (Hernández et al., 2014). Para el estudio, se calculó con el coeficiente denominado Alfa de Cronbach, el cual es el adecuado para instrumentos de escala politómicas, lo que concuerda con el presente estudio en la cual se utilizará una Escala de Likert (Ver Anexos 6 y 7).

Este es un indicador que mide la consistencia interna de un instrumento para determinar su nivel de confiabilidad. Al aplicar el coeficiente y obtener un resultado de consistencia (por lo general superior a 0,70), se considera que los ítems contenidos en el instrumento están relacionados entre sí (Hernández et al., 2014). Su fórmula es:

$$a = \frac{N \times r}{1 + (N - 1) \times r}$$

En la fórmula mostrada, N es igual al número de ítems, y r es la correlación media entre los ítems.

### **3.5 Procedimientos**

El procedimiento que se aplicó en el estudio fue el siguiente:

- a) Redacción y validación de los instrumentos de recolección de información. La validación se hizo mediante la entrega a expertos del documento, quienes evaluaron la claridad, adecuación y relevancia de los ítems en concordancia con los objetivos, dimensiones e indicadores (Ver Anexos 8 y 9).
- b) Solicitud de autorización en la unidad de investigación del proceso de recolección de datos. Recolección de consentimiento informado por parte de los informantes del estudio.
- c) Con el propósito de sensibilizar a los colaboradores de la OCP, se realizó una reunión con ellos a fin de explicarles la importancia de la investigación, así como de la relevancia de su apoyo con las encuestas.
- d) Aplicación de los instrumentos de recolección de datos y su tratamiento estadístico.
- e) Elaboración de inferencias y comprobación de hipótesis.
- f) Discusión de resultados y conclusiones.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

En un primer momento se realizó un análisis estadístico descriptivo de las variables, a través de medidas de resumen (media, mediana y valores mínimos y máximos) y de dispersión (desviación estándar y varianza) para las variables numéricas y estadísticos de frecuencia y porcentajes para las variables categóricas. Ambos análisis se presentaron por medio de tablas y gráficos que permitan una mejor visualización e interpretación de los datos.

Luego, se realizaron las pruebas de normalidad de ajuste para una distribución normal a ambas variables de estudio a través del test de Shapiro-Wilk, con el cual se podrá decidir por la técnica estadística apropiada, bien sea un test de correlación paramétrico o no paramétrico (Romero, 2016). Solo basta que una

de las variables tenga una distribución desconocida para optar por técnicas no paramétricas. Si ese fuera el caso, el estadístico apropiado sería el Rho de Spearman. En el caso de que la distribución de las variables se aproxime a una normal, el estadístico apropiado sería el R de Pearson.

En cualquiera de los casos, ambos estadísticos permitieron conocer el grado de correlación lineal entre ambas variables, objetivo estadístico que se sigue en la presente investigación.

### **3.7 Aspectos éticos**

En el estudio se cumplieron con los siguientes principios éticos:

- a) Principio de beneficencia: el propósito de la investigación se orientó a la identificación de las relaciones entre la GBP y las buenas prácticas en la OPC del Congreso de la República, de manera que sus resultados sean utilizados como instrumento de análisis y mejoramiento de la institución, para beneficio de sus colaboradores y grupos de interés.
- b) Principio de no maleficencia: se garantizó el respaldo de la información y la protección del anonimato y confidencialidad de los participantes mediante el consentimiento informado
- c) Principio de autonomía: se garantizó el derecho del participante a retirar su apoyo al proceso de investigación cuando así lo desee.
- d) Principio de justicia: se aplicó el instrumento a todos los participantes bajo las mismas condiciones, sin tomar en cuenta su nivel en la institución, ni ninguna otra práctica discriminatoria.

#### IV. RESULTADOS

La consistencia interna de los instrumentos se desarrolló por medio del análisis de confiabilidad. Tal es así que teniendo en cuenta el tipo de escala ordinal, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach, puesto que este trabaja con escalas ordinales de tipo Likert. En tal sentido, se aplicó una encuesta piloto a 25 personas, de los cuáles se obtuvo los siguientes resultados:

- a. En el Anexo 6 se observa que el coeficiente alfa de Cronbach del instrumento de Gestión basado en procesos fue de 0.881, el cual revela que los ítems son estables, característica que significa que el instrumento es confiable a la hora de medir la variable.
- b. En el Anexo 7 se observa el análisis de consistencia interna a través del análisis del coeficiente de alfa de Cronbach, el mismo que alcanza un 0.723, lo que implica que el instrumento de Buenas prácticas es confiable.

#### Análisis descriptivo bivariado

Tabla 1

*Análisis de la Gestión basada en procesos y las Buenas prácticas*

		Buenas Prácticas			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión Basada en Procesos	Bajo	Recuento	9	9	2	20
		% del total	31,0%	31,0%	6,9%	69,0%
	Medio	Recuento	4	0	0	4
		% del total	13,8%	0,0%	0,0%	13,8%
	Alto	Recuento	0	1	4	5
		% del total	0,0%	3,4%	13,8%	17,2%
Total	Recuento	13	10	6	29	
	% del total	44,8%	34,5%	20,7%	100,0%	

En la Tabla 1 se presenta que el 44.8% de las personas encuestadas considera que las Buenas prácticas tienen un nivel bajo, al tanto que el 69% sostiene que la Gestión basada en procesos se ubica en un nivel bajo. Además, el 31% considera que tanto las Buenas Prácticas como la Gestión basada en procesos presentan niveles bajos.

Tabla 2

*Análisis de la Gestión basada en procesos y la dimensión Ciudadano en la estrategia institucional*

		El ciudadano en la estrategia institucional			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión Basada en Procesos	Bajo	Recuento	1	16	4	21
		% del total	3,3%	53,3%	13,3%	70,0%
	Medio	Recuento	0	4	0	4
		% del total	0,0%	13,3%	0,0%	13,3%
	Alto	Recuento	0	5	0	5
		% del total	0,0%	16,7%	0,0%	16,7%
Total	Recuento	1	25	4	30	
	% del total	3,3%	83,3%	13,3%	100,0%	

En la Tabla 2 se presenta que el 83.3% de las personas encuestadas considera que la dimensión Ciudadano en la estrategia institucional tiene un nivel medio. Además, el 53.3% considera que la dimensión Ciudadano en la estrategia institucional presenta un nivel medio, mientras que la Gestión basada en procesos tiene un nivel bajo.

Tabla 3

*Análisis de la Gestión basada en procesos y la dimensión Documentación y transformación de procesos internos*

		Documentación y transformación de procesos internos			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión Basada en Procesos	Bajo	Recuento	15	6	0	21
		% del total	50,0%	20,0%	0,0%	70,0%
	Medio	Recuento	3	1	0	4
		% del total	10,0%	3,3%	0,0%	13,3%
	Alto	Recuento	0	1	4	5
		% del total	0,0%	3,3%	13,3%	16,7%
Total	Recuento	18	8	4	30	
	% del total	60,0%	26,7%	13,3%	100,0%	

En la Tabla 3 se presenta que el 60% de las personas encuestadas considera que la Documentación y transformación de procesos internos presenta un nivel bajo. Además, el 50% considera que la Documentación y transformación de procesos, así como la Gestión Basada en procesos presentan niveles bajos.

Tabla 4

*Análisis de la Gestión basada en procesos y la dimensión Sistema formal de gestión de la información*

		Sistema formal de gestión de la información			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión Basada en Procesos	Bajo	Recuento	8	6	6	20
		% del total	27,6%	20,7%	20,7%	69,0%
	Medio	Recuento	3	1	0	4
		% del total	10,3%	3,4%	0,0%	13,8%
	Alto	Recuento	4	0	1	5
		% del total	13,8%	0,0%	3,4%	17,2%
Total	Recuento	15	7	7	29	
	% del total	51,7%	24,1%	24,1%	100,0%	

En la Tabla 4 se presenta que el 51.7% de las personas encuestadas considera que el Sistema formal de gestión de la información presenta un nivel bajo. Además, el 27.6% considera que el Sistema formal de gestión de la información y la Gestión basada en procesos presentan niveles bajos.

Tabla 5

*Análisis de la Gestión basada en procesos y la dimensión Sistema formal de gestión de personas*

		Sistema formal de gestión de personas			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión Basada en Procesos	Bajo	Recuento	17	3	1	21
		% del total	56,7%	10,0%	3,3%	70,0%
	Medio	Recuento	3	1	0	4
		% del total	10,0%	3,3%	0,0%	13,3%
	Alto	Recuento	0	4	1	5
		% del total	0,0%	13,3%	3,3%	16,7%
Total	Recuento	20	8	2	30	
	% del total	66,7%	26,7%	6,7%	100,0%	



En la Tabla 5 se observa que el 66.7% de las personas encuestadas considera que el Sistema formal de gestión de personas presenta un nivel bajo. Además, el 56.7% considera que el Sistema formal de gestión de personas y la Gestión basada en procesos presentan niveles bajos.

Tabla 6

*Análisis de la Gestión basada en procesos y la dimensión Sistema formal de control institucional*

		Sistema formal de control institucional			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión Basada en Procesos	Bajo	Recuento	12	7	2	21
		% del total	40,0%	23,3%	6,7%	70,0%
	Medio	Recuento	4	0	0	4
		% del total	13,3%	0,0%	0,0%	13,3%
	Alto	Recuento	1	4	0	5
		% del total	3,3%	13,3%	0,0%	16,7%
Total	Recuento	17	11	2	30	
	% del total	56,7%	36,7%	6,7%	100,0%	

En la Tabla 6 se presenta que el 56.7% de las personas encuestadas considera que el Sistema formal de control institucional presenta un nivel bajo. Asimismo, el 40% considera que el Sistema formal de control institucional y la Gestión basada en procesos presentan niveles bajos.

## Prueba de hipótesis de normalidad para las variables y dimensiones de estudio

H<sub>0</sub>: Las variables tienen una distribución normal.

H<sub>1</sub>: La distribución de las variables siguen una distribución desconocida.

Nivel de significancia: 0.05 (5%).

Tabla 7

### *Análisis de normalidad para las variables y dimensiones de estudio*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Basado en Proceso	,796	30	,000
Buenas Prácticas	,945	30	,121
El ciudadano en la estrategia institucional	,657	30	,000
Documentación y transformación de procesos internos	,863	30	,001
Sistema formal de gestión de la información	,850	30	,001
Sistema formal de gestión de personas	,759	30	,000
Sistema formal de control institucional	,929	30	,045

Teniendo en cuenta que la población no excede las 50 unidades, se utiliza la técnica de Shapiro-Wilk para el análisis de normalidad. En tal sentido, la

Tabla 7 revela que todas las variables y dimensiones, excepto las Buenas prácticas, tienen una distribución desconocida, información que permite realizar los análisis de correlación en su versión no paramétrica.

### Prueba de hipótesis de correlación para el objetivo general.

Teniendo en cuenta que al menos una de las variables tiene un comportamiento desconocido (Gestión basado en procesos), entonces se decide optar por la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

H<sub>0</sub>= No existe relación entre la gestión basada en procesos y el cumplimiento de buenas prácticas en la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República 2019.

H<sub>1</sub>= Existe relación entre la gestión basada en procesos y el cumplimiento de buenas prácticas en la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República 2019.

Nivel de significancia: 0.05 (5%).

Tabla 8

*Análisis de correlación entre la Gestión basado en procesos y las Buenas prácticas*

			Gestión Basado en Procesos	Buenas Prácticas
Rho de Spearman	Gestión Basado en Proceso	Coefficiente de correlación	1,000	,504**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	30	30
	Buenas Prácticas	Coefficiente de correlación	,504**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	30	30

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

En la Tabla 8 se observa que las variables de estudio guardan una relación lineal positiva moderada, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna (rho=0.504; p-valor= 0.005).

## Prueba de hipótesis de correlación para el primer objetivo específico

Teniendo en cuenta la

Tabla 7, tanto la variable Gestión basado en procesos y la dimensión el ciudadano en la estrategia institucional presentan distribuciones desconocidas, de modo que es necesario el uso de la técnica no paramétrica Rho de Spearman.

$H_0$ = No existe relación entre la Gestión basada en procesos y la dimensión el Ciudadano en la estrategia institucional de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, año 2019.

$H_1$ = Existe relación entre la Gestión basada en procesos y la dimensión el Ciudadano en la estrategia institucional de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, año 2019.

Nivel de significancia: 0.05 (5%).

Tabla 9

*Análisis de correlación entre la Gestión basada en procesos y el Ciudadano en la estrategia institucional*

		Gestión Basada en Procesos	El ciudadano en la estrategia institucional
Rho de Spearman	Gestión Basado en Procesos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,101
		N	30
	El ciudadano en la estrategia institucional	Coefficiente de correlación	,101
		Sig. (bilateral)	,594
		N	30

En la Tabla 9 se visualiza que las variables Gestión Basada en procesos y la dimensión el Ciudadano en la estrategia institucional no se encuentran correlacionadas, con lo cual se comprueba la hipótesis nula ( $\rho = 0.101$ ;  $p$ -valor = 0.594).

## Prueba de hipótesis de correlación para el segundo objetivo específico

De acuerdo con la

Tabla 7, la variable de Gestión basado en proceso y la dimensión Documentación y transformación de procesos internos no presentan una distribución normal, lo que permite utilizar estadística no paramétrica de correlación, esto es, la correlación a través del coeficiente Rho de Spearman.

H<sub>0</sub>= No existe relación entre la Gestión basada en procesos y la dimensión Documentación y transformación de procesos internos de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, año 2019.

H<sub>1</sub>= Existe relación entre la Gestión basada en procesos y la dimensión Documentación y transformación de procesos internos de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, año 2019.

Nivel de significancia: 0.05 (5%).

Tabla 10

*Análisis de correlación entre la Gestión basado en procesos y la dimensión Documentación y transformación de procesos internos*

		Gestión Basada en Procesos	Documentación y transformación de procesos internos
Rho de Spearman	Gestión Basado en Proceso	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,469**
		N	30
	Documentación y transformación de procesos internos	Coeficiente de correlación	,469**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

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

En la Tabla 10 se muestra que las variables Gestión basada en procesos y la Documentación y transformación de procesos internos guardan una relación baja,

con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna ( $\rho = 0.469$ ;  $p\text{-valor} = 0.009$ ).

### Prueba de hipótesis de correlación para el tercer objetivo específico

En concordancia con la

Tabla 7, se observa que la Gestión basada en procesos y la dimensión Sistema formal de gestión de la información no presentan distribución normal, lo cual conlleva a desarrollar el análisis de correlación a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

$H_0$ = No existe relación entre la Gestión basada en procesos y la dimensión Sistema formal de gestión de la información de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, año 2019.

$H_1$ = Existe relación entre la Gestión basada en procesos y la dimensión Sistema formal de gestión de la información de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, año 2019.

Nivel de significancia: 0.05 (5%).

Tabla 11

*Análisis de correlación entre la Gestión basado en proceso y el Sistema formal de gestión de la información*

		Gestión Basada en Procesos	Sistema formal de gestión de la información	
Rho de Spearman	Gestión Basado en Proceso	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	.	
		N	30	
	Sistema formal de gestión de la información	Coeficiente de correlación	,081	1,000
		Sig. (bilateral)	,669	.
		N	30	30

En la Tabla 11 se observa que las variables Gestión basada en proceso y el Sistema formal de gestión de la información no se encuentran relacionadas, con lo cual se comprueba la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna ( $\rho=0.081$ ;  $p\text{-valor}=0.669$ ).

### Prueba de hipótesis de correlación para el cuarto objetivo específico

En concordancia con la

Tabla 7, tanto la variable de Gestión basado en proceso y el Sistema formal de gestión de personas no presentan una distribución normal, lo cual permite desarrollar el análisis de correlación por medio de la estadística no paramétrica del coeficiente de Rho de Spearman.

$H_0$ = No existe relación entre la Gestión basada en procesos y el Sistema formal de gestión de personas de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, año 2019.

$H_1$ = Existe relación entre la Gestión basada en procesos y la dimensión Sistema formal de gestión de la información de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, año 2019.

Nivel de significancia: 0.05 (5%).

Tabla 12

*Análisis de correlación entre la Gestión basado en proceso y el Sistema formal de gestión de personas*

		Gestión Basado en Proceso	Sistema formal de gestión de personas
Rho de Spearman	Gestión Basado en Proceso	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.004
		N	30
	Sistema formal de gestión de personas	Coefficiente de correlación	,507**
		Sig. (bilateral)	,004
		N	30

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

En la Tabla 12 se observa que las variables de estudio guardan una relación moderada, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna ( $\rho = 0.507$ ;  $p$ -valor = 0.004).

### Prueba de hipótesis de correlación para el quinto objetivo específico

En concordancia con la Tabla 7, se observa que tanto la variable Gestión basada en procesos y el Sistema formal de control institucional no presentan una distribución normal, lo cual conlleva a desarrollar el análisis de correlación a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman.

$H_0$ = No existe relación entre la Gestión basada en procesos y el Sistema formal de control institucional de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, año 2019.

$H_1$ = Existe relación entre la Gestión basada en procesos y el Sistema formal de control institucional de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, año 2019.

Nivel de significancia: 0.05 (5%).

*Tabla 13*

*Análisis de correlación entre la Gestión Basada en procesos y el Sistema formal de control institucional*

			Gestión Basado en Proceso	Sistema formal de control institucional
Rho de Spearman	Gestión Basado en Proceso	Coefficiente de correlación	1,000	,303
		Sig. (bilateral)	.	,103
		N	30	30
	Sistema formal de control institucional	Coefficiente de correlación	,303	1,000
		Sig. (bilateral)	,103	.
		N	30	30



En la Tabla 13 se visualiza que la variable Gestión de procesos y la dimensión Sistema formal de control institucional no están relacionadas linealmente, con lo cual se afirma la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna ( $\rho = 0.303$ ;  $p\text{-valor} = 0.103$ ).

## V. DISCUSIÓN

El estudio realizado tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión basada en procesos y el cumplimiento de buenas prácticas en la OPC del Congreso de la República 2019. Al respecto, los resultados mostrados en la Tabla 8 revelaron un nivel de correlación lineal positiva moderada ( $\rho=0.504$ ;  $p\text{-valor}=0.005$ ) entre la gestión basada en procesos y el cumplimiento de buenas prácticas en la unidad de estudio. Esta relación obtenida coincidió con la investigación de Chava (2015), quien encontró que existía una asociación positiva y moderada entre la gestión por procesos y los indicadores de desempeño de las unidades orgánicas del Seguro Social de Salud de la ciudad de Lima ( $Rho = 0,646$  y  $p = 0,01$ ), por lo que concluyó que existía relación entre la aplicación de un modelo estratégico de gestión basada en procesos y el uso de indicadores de desempeño, lo que contribuye con la toma de decisiones más efectivas.

Por su parte, en la investigación de Lung'aho y Rotich (2014) se verificó que la complicada tecnología de registros ( $\bar{x}=4,67$ ;  $s=0,69$ ), el poco conocimiento tecnológico ( $\bar{x}=4,61$ ;  $s=0,59$ ) y la poca protección de la propiedad intelectual ( $\bar{x}=4.57$ ;  $s=0,60$ ) conducían a una pobre implementación de gestión de procesos efectiva en entidades públicas en Kenia, razón por la cual expresaron que se mostraba una fuerte relación entre la gestión de los procesos y los desafíos que afectan las prácticas de gestión de registro de adquisiciones públicas.

Con relación a la importancia del cumplimiento de buenas prácticas como determinante en la eficiencia de la gestión basada en procesos, Raudla et al. (2020) expresaron que la adopción de dichas prácticas en la administración pública favorece a la eficiencia de las entidades que la conforman, además de contribuir a la toma de decisiones a partir de los resultados esperados en cada subproceso. Bajo este supuesto, hicieron énfasis en la implementación de herramientas como el planeamiento estratégico, los indicadores clave de desempeño o el cuadro de mando integral como método de seguimiento y control en la consecución de objetivos. Contexto que se adecúa con los resultados de Muñoz, quien sostuvo que las actividades estratégicas permiten lineamientos de supervisión, control y acción de los procesos operativos.

En lo que respecta al primer objetivo específico de la investigación, se propuso identificar la relación entre la gestión basada en procesos y el ciudadano en la estrategia institucional. Al aplicar los estadísticos correspondientes para comprobar la hipótesis, mostrados en la Tabla 9, se encontró que las variables Gestión Basada en procesos y la dimensión el ciudadano en la estrategia institucional no se encuentran correlacionadas, con lo cual se comprueba la hipótesis nula ( $\rho = 0.101$ ;  $p\text{-valor} = 0.594$ ).

Tales resultados difieren de los hallazgos de Castillo (2018), quien encontró que existía una correlación significativa entre las variables gestión pública y generación del valor en una universidad estatal peruana (coeficiente de Pearson = 0,578 y  $p = 0,000$ ), lo que le permitió concluir que las mejoras realizadas en la gestión de la universidad han incidido favorablemente en el incremento del valor público.

Es por ello que, desde su papel como ente articulador de la participación ciudadana en el poder legislativo, la OPC debe gestionar sus procesos de forma tal que favorezcan la comprensión de las normas de participación por parte de la sociedad, así como promover la implementación y difusión de las normas, reglas y lineamientos para la incorporación de individuos, partidos políticos y organizaciones no gubernamentales. Para ello, se deben articular las acciones que permitan conocer y tramitar de manera adecuada los problemas, necesidades y expectativas de la población.

De acuerdo con Boza (2011), el análisis de los servicios de atención al ciudadano, como práctica de gestión institucional, implica la evaluación de los parámetros y atributos de calidad bajo los cuales se ha organizado una entidad, a partir del supuesto de que el desempeño de los servidores públicos incide favorablemente sobre el servicio que la institución le presta a la ciudadanía. Para ello, es necesario la actualización e incorporación de tecnología en la Administración Pública y ofrecer información completa y oportuna de los trámites requeridos por los ciudadanos.

El segundo de los objetivos específicos consistió en conocer la relación entre la gestión basada en procesos con la documentación y transformación de procesos

internos en la OPC. En este sentido, se comprobó a través de lo mostrado en la Tabla 10 que las variables Gestión basada en procesos y la dimensión Documentación y transformación de procesos internos guardan una relación baja, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna ( $\rho=0.469$ ;  $p\text{-valor}=0.009$ ). Dicho resultado coincidió con el estudio de Mustapha et al. (2018), quienes encontraron que la calidad del conocimiento incide directamente en la gestión basada en procesos en las organizaciones certificadas ISO9001: 2008, ya que obtuvieron los coeficientes de ruta (0,626) y las estadísticas t de la relación (8,310) entre calidad del conocimiento y gestión basada en procesos, con lo que concluyeron que la organización debe enfatizar en la calidad del conocimiento para incrementar la efectividad de la gestión por procesos. Asimismo, esta debe tener la prioridad de cumplimiento estándar, la mejora continua y los nuevos principios del sistema de calidad.

Dentro de esta temática, Radnor & Osborne (2013) explicaron que, como respuesta a las necesidades crecientes de la administración pública por adecuar sus procesos a las expectativas de la sociedad, el uso de nuevas acciones orientadas a la simplificación de la burocracia mediante prácticas de gestión genera dificultades iniciales que se convierten en fortalezas con efectos sobre la eficiencia y efectividad, una vez se hayan aplicado los correctivos sobre los errores de diseño en la planificación de la gestión pública. Razón por la cual Benavides & Quintana (2005) explicaron que la gestión basada en procesos es una metodología con la cual se integran los objetivos y los recursos que conforman un sistema organizacional para lograr equilibrio y satisfacción de todos sus grupos de interés.

De la misma manera, Heinze et al. (2016) explicaron que es necesario que los gerentes públicos promuevan el compromiso del equipo de trabajo hacia los valores y principios institucionales como paso previo a la implementación de buenas prácticas de gestión, con el propósito de crear un entorno facilitador de los procesos, motivar a los colaboradores y garantizar una implementación del cambio institucional de manera exitosa; mientras que Da Silva et al. (2017) indicaron que la complejidad de la sociedad actual obliga a la implementación de cambios que transforman las estructuras de las entidades públicas y, por consecuencia, su capacidad para alcanzar los resultados esperados e incidir sobre su entorno. Por

ello, es clave la adopción por parte de las instituciones, de un modelo que garantice la evolución de la entidad.

Como tercer objetivo específico, se propuso identificar la relación entre la gestión basada en procesos y el sistema formal de gestión de la información. Los datos mostrados en la Tabla 11 permitió servir como base para determinar que las variables Gestión basada en procesos y el Sistema formal de gestión de la información no se encuentran relacionadas, con lo cual se comprueba la hipótesis nula ( $\rho=0.081$ ;  $p\text{-valor}= 0.669$ ). Este resultado difirió con los hallazgos descritos en el estudio de Meissner (2014), quien mostró una asociación positiva entre la planeación y la integración de la información en pequeñas y medianas empresas alemanas ( $b= 0.83$ ,  $p <0.001$ ). El autor concluyó que el desarrollo de múltiples alternativas y la integración de la información como parte de la planeación inciden en gran medida en la relación entre la planeación y la calidad de las decisiones.

Por su parte, un estudio de Govender et al. (2019) mostró que el 54% de los encuestados estuvieron de acuerdo en que el entorno legislativo y reglamentario eran restrictivos, entre las razones señalan que se antecede el cumplimiento frente a la innovación y la flexibilidad en una corporación de desarrollo en Sudáfrica. En conclusión, la legislación y las regulaciones en las entidades públicas son restrictivas, específicamente en las áreas de cumplimiento, innovación y la asignación de los recursos financieros.

En relación con esta variable, y a partir de lo expresado por García & García (2010), se puede entender que las buenas prácticas son una estrategia de gestión pública bajo la cual se integran planes y actividades que parten de información confiable en relación con los efectos de las decisiones tomadas por los administradores públicos sobre la sociedad y su necesidad para el incremento de la eficiencia y la eficacia de las políticas y programas públicos.

El cuarto de los objetivos específicos consistió en identificar la relación entre la gestión basada en procesos y el sistema formal de gestión de personas. Al respecto, tal como se mostró en la Tabla 12, se evidenció que las variables de estudio guardan una relación moderada, con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se afirma la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre la Gestión basada en

procesos y la dimensión Sistema formal de gestión de personas ( $\rho=0.507$ ;  $p$ -valor $=0.004$ ). De manera similar, Ríos (2018) determinó que existía una relación positiva entre la gestión por resultados y la administración pública en la PNP ( $\rho = 0,358$  y  $p = 0,000$ ), resultado que le permitió concluir que el desarrollo del personal es relevante para la gestión basada en resultados, pues la variable satisfacción del capital humano es la que incide sobre la eficiencia en la administración pública.

Además, Rodríguez (2015) indicó en los resultados de su estudio que el personal administrativo de una institución pública del sector de salud en Ecuador manifestó dificultades para adaptarse a la metodología, ya que un 20,83% mediamente satisfactorio, el 54% indica a los recursos financieros como insuficientes y el 60,42% considera al procedimiento administrativo como ineficiente. Concluyó que los resultados demandan el desarrollo de un sistema de gestión basada en procesos que contribuya a la eficiencia de la institución, donde se destaca la necesidad de identificar, capacitar y consolidar el capital humano. En relación con esta dimensión, Junginger (2016) consideró al cumplimiento de buenas prácticas, en el sector público, como una característica diferenciadora de la gestión basada en procesos, pero que es necesario promover un mejor rendimiento del recurso humano que integran las instituciones de gobierno.

Es por ello que las buenas prácticas relacionadas con la gestión de personas es un factor determinante para el éxito de un nuevo modelo de gestión, en virtud de que implementar completamente las estructuras y sistemas necesarios para convertirse en una entidad orientada al logro de procesos, requiere un compromiso continuo en todos los niveles de una organización. La transformación de una institución con enfoque tradicional basado en funciones con un modelo basado en procesos presenta desafíos de liderazgo, organización de tareas, desarrollo de la infraestructura y la cultura institucional requerida para el logro de los objetivos.

Finalmente, el quinto objetivo específico consistió en identificar la relación entre la gestión basada en procesos y el sistema formal de control institucional en la OPC del Congreso de la República 2019, Al respecto, se comprobó en la Tabla 13 que las variables de estudio no presentan una relación, con lo cual se comprueba la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, es decir, no existe relación entre la Gestión basada en procesos y el Sistema formal de control institucional

(rho=0.303; p-valor= 0.103). Dicho hallazgo difirió con el estudio de Castro & López (2018), quienes mostraron la incidencia del control interno sobre la gestión por procesos en una entidad municipal en la región de La Libertad (Rho de Spearman = 0.398, con  $p > 5\%$ ). En sus conclusiones, los autores destacaron que las dimensiones: ambiente de control, actividades de control, supervisión e información y comunicación inciden favorablemente sobre la gestión por procesos de la entidad objeto de investigación. Por otro lado, la evaluación de riesgo y la rendición de cuentas no tuvieron mayor incidencia en la variable gestión por procesos.

Asimismo, Cárdenas (2018) mostró una asociación positiva y moderada entre la variable modernización de la gestión pública y el cumplimiento de obligaciones ambientales en el sector minero en el Perú (Rho = 0,550 y  $p = 0,000$ ), con estos resultados, concluyó que existe una relación significativa entre la modernización de la gestión pública y las dimensiones: tratamiento de aguas residuales, gestión de residuos sólidos, gestión de relaves y materiales peligrosos. Por ello, Price et al. (2018) hicieron énfasis en que la complejidad del sector público requiere que la adopción de buenas prácticas en las entidades debe adaptarse de manera cuidadosa y progresiva, hasta alcanzar un equilibrio entre la eficiencia presupuestaria y el desempeño organizacional.

En lo que respecta a la gestión basada en procesos y los sistemas de control, es relevante ver cómo las buenas prácticas pueden tener efectos favorables sobre la transparencia y el acceso a la información, los cuales se entienden como principios esenciales en el contexto de la gestión pública eficiente, la democracia y el estado de derecho. De esta forma, la adopción y cumplimiento de buenas prácticas favorecería el acceso de quienes son afectados por decisiones administrativas, para conocer acerca de los resultados de sus solicitudes y el proceso que llevó a la toma de determinadas decisiones, de una manera abierta, con conocimiento de la ciudadanía respecto a la actuación de sus representantes.

## VI. CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos en la investigación que tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión basada en procesos y el cumplimiento de buenas prácticas en la OPC del Congreso de la República 2019, se presentan las siguientes conclusiones:

La Gestión basada en procesos y el cumplimiento de buenas prácticas en la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República en el año 2019 están relacionados positivamente ( $\rho=0.504$ ; sig. bilateral= 0.005). De esta manera, se infiere que, a mayor nivel de la Gestión basada en procesos, mayor es el cumplimiento de buenas prácticas en la entidad, Esto se basó principalmente en el hecho de que el 44.8% de las personas encuestadas considera que las Buenas prácticas tienen un nivel bajo. Además, el 31% considera que tanto las Buenas Prácticas como la Gestión basada en procesos presentan niveles bajos.

La Gestión basada en procesos y la dimensión el Ciudadano en la estrategia institucional de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, año 2019 no están relacionadas linealmente ( $\rho= 0.101$ ; sig. bilateral=0.594). De manera descriptiva se halló que el 83.3% de las personas encuestadas considera que la dimensión Ciudadano en la estrategia institucional tiene un nivel medio. Además, el 53.3% considera que tanto la dimensión Ciudadano en la estrategia institucional como la Gestión basada en procesos se ubican en un nivel medio.

Existe relación entre la Gestión basada en procesos y la dimensión Documentación y transformación de procesos internos de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, año 2019 ( $\rho=0.469$ ; sig. bilateral =0.009). Esto se basó principalmente en el hecho de que el 60% de las personas encuestadas considera que la Documentación y transformación de procesos internos presenta un nivel bajo. Además, el 50% considera que la Documentación y transformación de procesos, así como la Gestión Basada en procesos presentan niveles bajos.

La Gestión basada en procesos y la dimensión Sistema formal de gestión de la información de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la



República, año 2019 no están relacionadas linealmente ( $\rho=0.081$ ; sig. bilateral= 0.669). Esto se basó principalmente en el hecho de que el 51.7% de las personas encuestadas considera que el Sistema formal de gestión de la información presenta un nivel bajo. Además, el 27.6% considera que el Sistema formal de gestión de la información y la Gestión basada en procesos presentan niveles bajos.

La Gestión basada en procesos y la dimensión Sistema formal de gestión de la información de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, año 2019 están relacionadas linealmente ( $\rho=0.507$ ; sig. bilateral =0.004). Esto se basó principalmente en el hecho de que el 66.7% de las personas encuestadas considera que el Sistema formal de gestión de personas presenta un nivel bajo. Además, el 57.7% considera que el Sistema formal de gestión de personas y la Gestión basada en procesos presentan niveles bajos.

Finalmente, se concluyó que no la Gestión basada en procesos y el Sistema formal de control institucional de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República, año 2019 no están relacionadas linealmente ( $\rho=0.303$ ; sig. bilateral= 0.103). Con relación a este aspecto, el 56.7% de las personas encuestadas considera que el Sistema formal de control institucional presenta un nivel bajo. Asimismo, el 40% considera que el Sistema formal de control institucional y la Gestión basada en procesos presentan niveles bajos.

## VII. RECOMENDACIONES

Producto de la culminación de la investigación de tesis de maestría, se sugieren las siguientes recomendaciones:

Procurar la orientación de los procesos de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República al logro de su función social, que es promover la integración del ciudadano y los actores sociales en la estrategia institucional, para que el cambio en el Poder Legislativo contribuya a la renovación de la democracia con la participación de la sociedad. Para ello, se deben articular estrategias que forman parte de las buenas prácticas en la gestión pública, como la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación y la profundización en los procesos de transparencia y rendición de cuentas.

En cuanto a la la documentación y transformación de procesos internos, se recomienda adoptar un enfoque sistémico para la aplicación y utilidad de la gestión por procesos y las Buenas prácticas dentro de los planes y actividades de reforma y modernización en la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República mediante el aprendizaje continuo, para que dichas posibilidades se actualicen y produzcan resultados verdaderamente positivos, para lo cual se hace necesarios procesos de introspección y diagnóstico organizativo.

En lo concerniente al sistema formal de gestión de personas, se recomienda desarrollar modelos de formación basados en competencias dentro de la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República. No se puede negar que hoy se considera que lo verdaderamente relevante son las competencias de las personas que conforman las instituciones públicas, lo que son capaces de hacer en cada momento. De esta forma, las entidades han llegado a establecer sistemas de gestión y buenas prácticas que facilitan la integración de los conocimientos que tienen los colaboradores.

A nivel académico, y en relación con el sistema formal de gestión de la información, una alternativa interesante es la posibilidad de profundizar en el vínculo entre el cumplimiento de buenas prácticas y los resultados de las entidades públicas. Así, es probable que un eslabón entre ambas variables sea el aprendizaje organizativo, o, adicionalmente, el desarrollo de determinadas capacidades de

gestión en el cumplimiento de las políticas públicas, servicios y atención al ciudadano.

Asimismo, en lo relativo con el sistema formal de control institucional en la OPC del Congreso de la República, podría tener relevancia el análisis del papel que juegan las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en todo el proceso. Otras líneas de investigación están relacionadas con la aplicación del modelo propuesto al ámbito de otras instancias del Poder Legislativo, la posibilidad de combinar las medidas subjetivas de gestión basada en procesos y rendimiento presupuestario.

## REFERENCIAS

- Alayón, C., Säfsten, K. and Johansson, G. (2017). Conceptual sustainable production principles in practice: do they reflect what companies do, *Journal of Cleaner Production*, Vol. 141 (1), 693-701.  
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2016.09.079>
- Aliaga, T. (2015). *La gestión por procesos y la gestión por resultados como base de la satisfacción del ciudadano: la experiencia del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil del Perú*. (XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lima, Perú, 10-13 nov. 2015).  
[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/A95F44A70AA11CE10525802F00598284/\\$FILE/alivilc.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/A95F44A70AA11CE10525802F00598284/$FILE/alivilc.pdf)
- Allen, M. (2017). *Quantitative Research, Purpose of*. The SAGE Encyclopedia of Communication Research Methods.  
<https://dx.doi.org/10.4135/9781483381411.n476>
- Alonso, C. (2014). Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos. *Ingeniería Industrial*. XXXV (2).  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4786534.pdf>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme.
- Avendaño, V. y Flores M. (2016). Modelos teóricos de gestión del conocimiento: descriptores, conceptualizaciones y enfoques. *Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 4 (10), 1-14  
<https://doi.org/10.21933/J.EDSC.2016.10.181>
- Banco Interamericano de Desarrollo (BID). *Libro de buenas prácticas de gestión para resultados en el desarrollo en Latinoamérica y el Caribe*.  
<https://publications.iadb.org/es/publicacion/14821/libro-de-buenas-practicas-de-gestion-para-resultados-en-el-desarrollo-en>

- Banerjee, A. & Chaudhury, S. (2010). Statistics without tears: Populations and simples. *Industrial Psychiatry Journal*, 19 (1), 60-65  
<https://doi.org/10.4103/0972-6748.77642>
- Benavides, C. y Quintana, B. (2005). Proceso y sistemas organizativos para la gestión del conocimiento: El papel de la calidad total. *Boletín Económico del ICE*, 28 (38), 37-52. <https://docplayer.es/1344549-Proceso-y-sistemas-organizativos-para-la-gestion-del-conocimiento.html>
- Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M. y Tejedor, F. (2016). *Guía para una gestión basada en procesos*. Sevilla: Ediciones del Instituto Andaluz de Tecnología).
- Boza, B. (2011). Buenas Prácticas en Gestión Pública Sistemas de Gestión Interna. (Banco Mundial/Ciudadanos al Día).  
<http://www.ciudadanosaldia.org/publicaciones/archivo/libros-y-manuales/item/203-buenas-pr%C3%A1cticas-en-gesti%C3%B3n-p%C3%BAblica-sistemas-de-gesti%C3%B3n-interna-2011.html>
- Cárdenas, N. (2018). Modernización de la gestión pública y cumplimiento de obligaciones ambientales fiscalizables aplicables a la minería - OEFA, 2017. (Universidad César Vallejo).  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/14726>
- Castillo, W. (2018). *La gestión pública y la generación de valor público de la Universidad Nacional de Tumbes durante el periodo 2013 al 2015*. (Universidad Nacional de Tumbes).  
<http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/233>
- Castro, I. y López, K. (2018). *Sistema de control interno en la gestión por procesos de la Municipalidad Distrital de Sanagorán, 2017*. (Universidad César Vallejo). <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17647>
- Chava, C (2015). *Gestión por Procesos y los Indicadores de Desempeño de las Unidades Orgánicas de Soporte del Seguro Social de Salud ESSALUD – Lima 2015*. (Universidad César Vallejo).

<https://core.ac.uk/download/pdf/225600952.pdf>

- Chica, S. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública. *Administración y desarrollo*, 53 (39), 57-74. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3776682.pdf>
- Da Silva, L. Guevara, A., Belmiro, J., Goncalves, P. & Fernandes, K. (2017). Evolutionary theory framework to understand change in organizational routines. *Revista Espacios*, 38 (24). 26-37. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n24/a17v38n24p26.pdf>
- De La Peña, G. y Velázquez, R. (2018). Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas. *Revista Cubana Educación Superior*, 2 (2018). 31-44. <http://www.rces.uh.cu/index.php/RCES/article/view/211/254>
- Domínguez, V. y López, M. (2017). Teoría General de Sistemas, un enfoque práctico. *Tecnociencia: Economía y Administración* 10 (3). 125-133. [http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v10n3/Data/Teoria\\_General\\_de\\_Sistemas\\_un\\_enfoque\\_practico.pdf](http://tecnociencia.uach.mx/numeros/v10n3/Data/Teoria_General_de_Sistemas_un_enfoque_practico.pdf).
- García, R. y García, M. (2010). La gestión para resultados en el desarrollo: avances y desafíos en América Latina y el Caribe. (Banco Interamericano de Desarrollo). <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-gesti%C3%B3n-para-resultados-en-el-desarrollo-Avances-y-desaf%C3%ADos-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Govender, K., Draari, E. y Taylor, D. (2019). The Influence of Legislation and Regulation on Strategy in Public Entities. *Journal of Reviews on Global Economics*, 8 (1), 449-457 <https://doi.org/10.6000/1929-7092.2019.08.38>
- Gutt, D., von Rechenberg, T. and Kundisch, D. (2018), "Goal achievement, subsequent user effort and the moderating role of goal difficulty", *Journal of Business Research*. 106 (2018), 1-11, <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2018.06.019>.

- Heinze, K., Soderstrom, S. and Heinze, J. (2016), Translating institutional change to local communities: the role of linking organizations, *Organization Studies*, 37 (8), 1141-1169. <https://doi.org/10.1177/0170840615622068>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: Mc Graw-Hill interamericanas Editores.
- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C. y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. Ciudad de México: Mc Graw-Hill Interamericana editores.
- Hernández, R y Mendoza, C. (2017). *Metodología de la investigación: las rutas cualitativa, cuantitativa y mixta*. Ciudad de México: Mc Graw-Hill.
- Hopper, T. & Bui, B. (2016). Has Management Accounting Research Been Critical, *Management Accounting Research*, 31 (1), 10-30. <https://doi.org/10.1016/j.mar.2015.08.001>
- Instituto Mexicano de Mejores Prácticas Corporativas IMMC (2016). ¿Qué son las mejores prácticas? <http://www.immpc.org.mx/publicaciones/revista-mejores-practicas-corporativas>
- International Budget Partnership IBP (2017). Perú mantiene niveles de transparencia en el presupuesto público según la Encuesta de Presupuesto Abierto 2017. <http://www.ciudadanosaldia.org/noticias/noticias-sobre-ciudadanos-al-dia/item/607-obs2017.html>
- Juliani, F. & De Oliveira, O. (2020). Linking practices to results: an analysis toward Lean Six Sigma deployment in the public sector. *International Journal of Lean Six Sigma*, 41 (66), 1-25. <https://doi.org/10.1108/IJLSS-02-2020-0017>
- Junginger, S. (2016). Design Research and Practice for the Public Good: A Reflection. *She Ji: The Journal of Design, Economics, and Innovation*, 3 (4), 290-302. <https://doi.org/10.1016/j.sheji.2018.02.005>
- Lachmann, M., Trapp, I., & Trapp, R. (2017). Diversity and validity in positivist management accounting research—A longitudinal perspective over four decades. *Management Accounting Research*, 34 (1), 42–58. <https://doi.org/10.1016/j.mar.2016.07.002>

- Lung'aho, L. y Rotich, G. (2014). Challenges affecting public procurement records management practice in public entities in Kenya: a case of the national treasury. *International Journal of Social Sciences and Entrepreneurship*, 1 (10). [https://www.ijssse.org/articles/ijssse\\_v1\\_i10\\_120\\_144.pdf](https://www.ijssse.org/articles/ijssse_v1_i10_120_144.pdf)
- Major, M. (2017). Positivism and alternative accounting research. *Revista Contable Financiera*, 28 (74), 173-178.  
<https://doi.org/10.1590/1808-057x201790190>
- Marqués, F. (2017). *Buenas prácticas en capacitación y desarrollo de altos directivos públicos en probidad, transparencia y acceso a la información en la administración del estado. Caso del Servicio Civil Chileno* (Universidad de Chile). <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/149560>
- Martínez, S. y Cuervo, L. (2006). *Sistemas de buenas prácticas en desarrollo económico local. Una revisión preliminar de la experiencia. (Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES)*. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/7310>
- Mazouz, B., Rousseau, A. & Hudon, P. (2016). Strategic management in public administrations: a results-based approach to strategic public management. *International Review of Administrative Sciences*, 83 (3), 411-417.  
<https://doi.org/10.1177/0020852316655522>
- Medina, A. Nogueira, D., Hernández, A. y Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*. 27 (2), 328-342  
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Meissner, P. (2014). A process-based perspective on strategic planning: the role of alternative generation and information integration. *Business Research*, 7 (2014), 105–124. <https://doi.org/10.1007/s40685-014-0005-9>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2020). *Clasificador económico de gastos 2020*. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publico/anexos/Clasificador Economico\\_Gastos\\_2020.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publico/anexos/Clasificador_Economico_Gastos_2020.pdf)



- Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiva: Ediciones de la Universidad Surcolombiana.
- Muñoz, F. (2018). Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A. (Universidad Andina Simón Bolívar). <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6231>
- Mustapha, I., Abu Bakar, F., Mohd, M. y Awang, M. (2018). Knowledge quality effect on process-based management effectiveness. *International Journal of Engineering & Technology*, 7 (29) 303-310. <https://doi.org/10.14419/ijet.v7i2.29.13126>
- Organización de Cooperación del Desarrollo Económico OCDE (2015). *Buenas prácticas recientemente identificadas de gestión para resultados de desarrollo*. (Banco Mundial/OCDE). <https://www.oecd.org/dac/effectiveness/36853632.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo OIT (2017). Camino hacia la diversidad de género: buenas prácticas empresariales. (Oficina de Actividades para los Empleadores de la OIT). [https://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/actemp/downloads/publications/wibm\\_cogoodpract\\_2017\\_sp.pdf](https://www.ilo.org/public/spanish/dialogue/actemp/downloads/publications/wibm_cogoodpract_2017_sp.pdf)
- Pliscoff, C. (2017). Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno. *Convergencia*, 24 (73), <https://convergencia.uaemex.mx/article/view/4241/2745>
- Premio Buenas Prácticas en Gestión Pública (2020). <http://www.premiobpg.pe/es/que-es-el-premio-bpg.html>
- Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública (2015). Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Price, O., Pepper, M. & Stewart, M. (2018), Lean six sigma and the Australian business excellence framework: an exploratory case within local

- government. *International Journal of Lean Six Sigma*, 9 (2), 185-198.  
<https://doi.org/10.1108/IJLSS-01-2017-0010>
- Ramírez, A. (2017). *Participación ciudadana y percepción frente a la gestión pública: el caso del municipio de Sincelejo-Sucre*. (Universidad del Norte).  
<http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/handle/10584/8100/132332.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Radnor, Z., & Osborne, S. P. (2013). Lean: A failed theory for public services? *Public Management Review*, 15 (1), 265-287.  
<https://doi.org/10.1080/14719037.2012.748820>
- Raudla, R., Douglas, J., Savi, R. & Randma, T. (2016). Fiscal Crisis and Expenditure Cuts: The Influence of Public Management Practices on Cutback Strategies in Europe. *American Review of Public Administration*, 47 (3), 376-394.  
<https://doi.org/10.1177/0275074016661029>
- Ríos, W. (2018). *Gestión por resultados y administración pública en la Policía Nacional del Perú, Lima - 2018*. (Universidad César Vallejo).  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21654>
- Rodríguez, J. (2015). *Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de Consulta externa en el hospital "Dr. Rafael Rodríguez Zambrano", en el año 2013*. (Universidad de Guayaquil).  
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/reduq/16982>
- Romero, M. (2016). Pruebas de bondad de ajuste a una distribución normal. *Revista Enfermería del Trabajo* 2016; 6 (3), 105-114.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5633043.pdf>
- Sánchez, F. (2016). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 13(1). <http://dx.doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sistema Regional de Información sobre Buenas Prácticas de Gestión Pública en América Latina y El Caribe SIPAL (2016). *Guía Metodológica para la*

*Presentación de Buenas Prácticas al SIPAL.*

[http://www.flacsochile.org/old\\_sites/sipalonline/SIPAL.pdf](http://www.flacsochile.org/old_sites/sipalonline/SIPAL.pdf)

Torring, J., Sorensen, E. & Roiseland, A. (2016). Transforming the Public Sector Into an Arena for Co-Creation: Barriers, Drivers, Benefits, and Ways Forward. *Administration & Society*, 51 (5), 795-825.

<https://doi.org/10.1177/0095399716680057>

Urdaneta, A., Prieto, R., Palacios, A. y Pulido, M. (2019). Gestión del conocimiento: Una concepción desde el enfoque sistémico. En: *Gerencia de las organizaciones. Un enfoque empresarial*. Bogotá: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

Vermereen, B. (2015). Influencing public sector performance: studying the impact of ability-, motivation- and opportunity-enhancing human resources practices on various performance outcomes in the public sector. *International Journal of Administrative Sciences*, 83 (4), 717-737

<https://doi.org/10.1177/0020852315591642>

Williams, P. (2014). The myth of rigorous accounting research. *Accounting Horizons*, 28(4), 869-887. <https://doi.org/10.2308/acch-50880>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión basada en procesos	Identificación y organización de manera sistemática de las actividades que se requieren llevar a cabo en una organización para cumplir con los requerimientos del cliente o usuario, así como las interacciones que surjan entre dichas actividades (Beltrán et al., 2016).	Medición del nivel de cumplimiento de los diversos aspectos relacionados por la identificación de procesos, planeación, evaluación, control y mejora continua en la OPC del Congreso de la República, 2019.	Identificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas y objetivos basados en grupos de interés</li> <li>- Desarrollo y revisión de la estrategia</li> <li>- Comunicación de la política y estrategias</li> <li>- Diseño y desarrollo de los servicios</li> <li>- Planes para mejorar relaciones con grupos</li> <li>- Desarrollo de indicadores</li> </ul>	<p>Escala: Ordinal Tipo: Lickert</p> <p>Opciones: 1 – Totalmente de acuerdo 2 - De acuerdo 3- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 – En desacuerdo 5 – Totalmente en desacuerdo</p>
			Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desarrollo y actualización de las políticas</li> <li>- Desarrollo de sistemas de información</li> <li>- Estrategias para la gestión de recursos</li> <li>- Estrategias para la gestión de tecnología</li> <li>- Estrategias para la gestión de personal</li> <li>- Estrategias para la gestión de información</li> </ul>	
			Evaluación y control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidades de mejora.</li> <li>- Desarrollo de la misión, visión.</li> <li>- Interacción con grupos de interés.</li> <li>- Refuerzo de la cultura de excelencia.</li> <li>- Reconocimiento de la multiculturalidad.</li> <li>- Gestión sistemática de los procesos.</li> </ul>	
			Mejora continua	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valores institucionales.</li> <li>- Normas y procedimientos.</li> <li>- Cultura de calidad.</li> <li>- Participación del personal.</li> <li>- Desarrollo del conocimiento y capacidades.</li> <li>- Acceso a la información y conocimiento.</li> </ul>	

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Buenas prácticas de gestión	Experiencias de carácter colectivo que han demostrado ser exitosas para el mejoramiento del desempeño de personal, la eficiencia y la observación de las normas legales que rigen a una organización, que mejora el nivel de relaciones internas y la satisfacción de la sociedad (Boza, 2011).	Medición del cumplimiento de prácticas orientadas al mejoramiento del desempeño, el logro de los objetivos y la satisfacción de los grupos de interés relacionados con la OPC del Congreso de la República.	El ciudadano en la estrategia institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación del mandato legal.</li> <li>- Diseño y cuantificación de servicios.</li> <li>- Diagnóstico situacional.</li> <li>- Análisis del entorno.</li> <li>- Estrategia institucional.</li> <li>- Objetivos metas e indicadores.</li> </ul>	<p>Escala: Ordinal Tipo: Lickert</p> <p>Opciones: 1 – Totalmente de acuerdo 2 - De acuerdo 3- Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 – En desacuerdo 5 – Totalmente en desacuerdo</p>
			Documentación y transformación de procesos internos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mapa de procesos.</li> <li>- Sistematización de los procesos.</li> <li>- Identificación de aspectos a mejorar.</li> <li>- Formalización y estandarización.</li> </ul>	
			Sistema formal de gestión de la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Soportes para el registro de la información.</li> <li>- Sistematización de la información.</li> <li>- Automatización y acceso remoto.</li> <li>- Sistema formal de gestión de conocimiento.</li> </ul>	
			Sistema formal de gestión de personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estructura organizacional.</li> <li>- Diseño de puestos.</li> <li>- Perfil del colaborador.</li> <li>- Sistema de reclutamiento.</li> <li>- Sistemas de incentivos.</li> </ul>	
			Sistema formal de control institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Retroalimentación para el desarrollo de los colaboradores.</li> <li>- Promoción de la creatividad e innovación.</li> <li>- Reconocimiento de logros colectivos e individuales.</li> <li>- Conocimiento operativo institucional.</li> </ul>	

**Anexo 2. Instrumento de Recolección de datos – variable gestión basada en procesos**

**INSTRUMENTO PARA MEDIR LA GESTIÓN BASADA EN PROCESOS EN LA OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA 2019**

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrarás afirmaciones respecto a la realización de diversas actividades relacionadas con la gestión basada en procesos en la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República 2019, marca tu nivel de acuerdo o desacuerdo con la afirmación, a partir de la siguiente escala:

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

- 1** = Totalmente de acuerdo
- 2** = De acuerdo
- 3** = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4** = En desacuerdo
- 5** = Totalmente en desacuerdo

<b>N.º</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1.	Se han desarrollado políticas basadas en los grupos de interés involucrados en la gestión de la OPC.					
2.	Se han desarrollado objetivos para cumplir con los requerimientos de los grupos de interés involucrados en la gestión de la OPC.					
3.	Se han desarrollado estrategias para el cumplimiento de los objetivos de la OPC.					
4.	Se hace una revisión en forma continua de las estrategias.					
5.	En la OPC se comunican las políticas y estrategias para el logro de los objetivos.					
6.	Se han diseñado y desarrollado los servicios orientados a satisfacer las demandas de los grupos de interés.					
7.	Se elaboran planes para mejorar las relaciones con los grupos de interés.					
8.	Se han desarrollado indicadores para medir el desempeño de la OPC.					
9.	Se desarrollan políticas relacionadas con la organización de las labores de la OPC.					
10.	Se actualizan de manera frecuente las políticas relacionadas con la organización de las labores de la OPC.					
11.	Se han desarrollado sistemas de información para gestionar los procesos de la OPC.					
12.	Se han definido y comunicado las estrategias para la gestión de recursos.					
13.	Se han definido y comunicado las estrategias para la gestión de tecnología.					
14.	Se han definido y comunicado las estrategias para la gestión de personal.					
15.	Se ha definido y comunicado un plan de incentivos y motivación al personal.					

N.º	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
17.	En la OPC se llevan a cabo actividades para detectar oportunidades de mejora.					
18.	En la OPC se ha desarrollado y comunicado la misión y visión de la entidad.					
19.	En la OPC se cuenta con una herramienta que permita verificar el cumplimiento de la misión y visión de la entidad.					
20.	Desde el trabajo de la OPC se fomenta la interacción con los grupos de interés.					
21.	Se han desarrollado instrumentos para evaluar las acciones para cumplir con los requerimientos de los grupos de interés involucrados en la gestión de la OPC.					
22.	Se han desarrollado iniciativas para reforzar la cultura de excelencia.					
23.	Desde el trabajo de la OPC se promueve el reconocimiento de la multiculturalidad.					
24.	Se ha logrado una gestión sistemática de los procesos en la OPC.					
25.	El personal de la OPC conoce y comparte sus valores institucionales.					
26.	Se han elaborado normas para estandarizar los procesos.					
27.	Se han elaborado procedimientos para estandarizar los procesos.					
28.	Desde el trabajo de la OPC se promueve una cultura de calidad entre sus colaboradores.					
29.	Desde el trabajo de la OPC se promueve la participación del personal para mejorar los procesos.					
30.	Se han definido las competencias necesarias para el desempeño de cada una de las funciones del personal de la OPC.					
31.	Se han formulado actividades para favorecer el desarrollo del conocimiento y capacidades.					
32.	Desde el trabajo de la OPC se promueve el acceso a la información y conocimiento.					

*Gracias por completar el cuestionario.*



**Anexo 3. Instrumento de Recolección de datos – variables buenas prácticas de gestión**

**INSTRUMENTO PARA MEDIR EL CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN EN LA OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA 2019**

**INSTRUCCIONES:** A continuación, encontrarás afirmaciones respecto a la realización de diversas actividades relacionadas con las buenas prácticas en la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República 2019, marca tu nivel de acuerdo o desacuerdo con la afirmación, a partir de la siguiente escala:

**OPCIONES DE RESPUESTA:**

- 1 = Totalmente de acuerdo
- 2 = De acuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = En desacuerdo
- 5 = Totalmente en desacuerdo

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1.	Los miembros de la OPC tienen plenamente identificado el mandato legal de la entidad.					
2.	Se lleva a cabo en forma continua el diseño y cuantificación de los servicios que permitan la satisfacción de los requerimientos de los grupos de interés.					
3.	Se cumple con un diagnóstico situacional que permita conocer las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la entidad.					
4.	Se lleva a cabo un análisis del entorno para ajustar la gestión de la OPC a la realidad bajo la cual se desarrolla.					
5.	Se ha desarrollado y compartido entre los colaboradores la estrategia institucional de la OPC.					
6.	Se han definido objetivos y metas para controlar los avances de la estrategia.					
7.	Se han definido indicadores para medir los avances de la estrategia.					
8.	Se ha diseñado un mapa de procesos que permita conocer e identificar aspectos clave de la entidad.					
9.	Se ha dado a conocer al personal el mapa de procesos que permita conocer e identificar aspectos clave de la entidad.					
10.	Se ha logrado una sistematización de los procesos estratégicos y operativos de la entidad.					
11.	Se han desarrollado actividades que permitan identificar los aspectos a mejorar en la entidad					
12.	Se ha alcanzado la formalización de todos los procesos de la entidad.					
13.	Se ha alcanzado la estandarización de todos los procesos de la entidad.					
14.	Se han desarrollado soportes para el registro de la información en forma física mediante el uso de formatos.					

Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
15	Se han desarrollado soportes para el registro de la información en forma virtual mediante el uso de los sistemas de información.					
16	Se ha alcanzado una sistematización de la información generada en las actividades de las OPC.					
17	Se han llevado a cabo actividades para la automatización de los procesos relacionados con la información.					
18	Se han llevado a cabo actividades para tener acceso remoto a la información mediante dispositivos móviles.					
19	Se ha desarrollado un sistema formal de gestión de conocimiento.					
20	La entidad cuenta con una estructura organizacional.					
21	Se ha elaborado un diseño de puestos que permita identificar las competencias profesionales de cada cargo en la entidad.					
22	Se ha definido un perfil con las competencias específicas de cada colaborador.					
23	Se ha definido un sistema de reclutamiento para la incorporación de nuevos talentos a la entidad.					
24	La entidad cuenta con un sistema de incentivos para incrementar la satisfacción de los colaboradores.					
25	Se han diseñado acciones que permita la retroalimentación respecto al desempeño de los colaboradores.					
26	Se llevan a cabo actividades para incentivar la creatividad entre los colaboradores.					
27	Se llevan a cabo actividades para incentivar la innovación entre los colaboradores.					
28	Se llevan a cabo actividades para reconocer los logros individuales en la entidad.					
29	Se llevan a cabo actividades para reconocer los logros colectivos en la entidad.					
30	Se realizan actividades que promuevan el conocimiento operativo institucional entre los colaboradores.					

***Gracias por completar el cuestionario***

**Anexo 4. Certificado de Validación del Instrumento para medir la Gestión basada en procesos en la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República 2019.**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**Certificado de validez de contenido del instrumento para medir la gestión basada en procesos en la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República 2019**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
<b>DIMENSIÓN 1: IDENTIFICACIÓN</b>														
1	Se han desarrollado políticas basadas en los grupos de interés involucrados en la gestión de la OPC.			X				X				X		
2	Se han desarrollado objetivos para cumplir con los requerimientos de los grupos de interés involucrados en la gestión de la OPC.			X				X				X		
3	Se han desarrollado estrategias para el cumplimiento de los objetivos de la OPC			X				X				X		
4	Se hace una revisión en forma continua de las estrategias			X				X				X		
5	En la OPC se comunican las políticas y estrategias para el logro de los objetivos.			X				X				X		
6	Se han diseñado y desarrollado los servicios orientados a satisfacer las demandas de los grupos de interés.			X				X				X		
7	Se elaboran planes para mejorar las relaciones con los grupos de interés.			X				X				X		
8	Se han desarrollado indicadores para medir el desempeño de la OPC.			X				X				X		
<b>DIMENSIÓN 2: PLANEACIÓN</b>														
9	Se desarrollan políticas relacionadas con la organización de las labores de la OPC.			X				X				X		
10	Se actualizan de manera frecuente las políticas relacionadas con la organización de las labores de la OPC.			X				X				X		
11	Se han desarrollado sistemas de información para gestionar los procesos de la OPC.			X				X				X		
12	Se han definido y comunicado las estrategias para la gestión de recursos.			X				X				X		
13	Se han definido y comunicado las estrategias para la gestión de tecnología.			X				X				X		
14	Se han definido y comunicado las estrategias para la gestión de personal.			X				X				X		
15	Se ha definido y comunicado un plan de incentivos y motivación al personal.			X				X				X		
16	Se desarrollan políticas relacionadas con la organización de las labores de la OPC.			X				X				X		
<b>DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>														
17	En la OPC se llevan a cabo actividades para detectar oportunidades de mejora.			X				X				X		
N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>				Relevancia <sup>2</sup>				Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

18	En la OPC se ha desarrollado y comunicado la misión y visión de la entidad.				X				X				X
19	En la OPC se cuenta con una herramienta que permita verificar el cumplimiento de la misión y visión de la entidad.				X				X				X
20	Desde el trabajo de la OPC se fomenta la interacción con los grupos de interés.				X				X				X
21	Se han desarrollado instrumentos para evaluar las acciones desarrolladas para cumplir con los requerimientos de los grupos de interés involucrados en la gestión de la OPC.				X				X				X
22	Se han desarrollado iniciativas para reforzar la cultura de excelencia.				X				X				X
23	Desde el trabajo de la OPC se promueve el reconocimiento de la multiculturalidad.				X				X				X
24	Se ha logrado una gestión sistemática de los procesos en la OPC.				X				X				X
<b>DIMENSIÓN 4: MEJORA CONTINUA</b>													
25	El personal de la OPC conoce y comparte sus valores institucionales.				X				X				X
26	Se han elaborado normas para estandarizar los procesos.				X				X				X
27	Se han elaborado procedimientos para estandarizar los procesos.				X				X				X
28	Desde el trabajo de la OPC se promueve una cultura de calidad entre sus colaboradores.				X				X				X
29	Desde el trabajo de la OPC se promueve la participación del personal para mejorar los procesos				X				X				X
30	Se han definido las competencias necesarias para el desempeño de cada una de las funciones del personal de la OPC.				X				X				X
31	Se han formulado actividades para favorecer el desarrollo del conocimiento y capacidades.				X				X				X
32	Desde el trabajo de la OPC se promueve el acceso a la información y conocimiento.				X				X				X

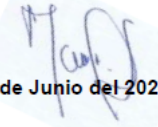
Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Candia Menor Marco Antonio            DNI: 10050551

Especialidad del validador: Asesor Teórico - Metodológico

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 30 de Junio del 202



**Certificado de validez de contenido del instrumento para medir la gestión basada en procesos en la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República 2019**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>				Sugerencias		
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	D	A		M A	
	<b>DIMENSIÓN 1: IDENTIFICACIÓN</b>													
1	Se han desarrollado políticas basadas en los grupos de Interés Involucrados en la gestión de la OPC.				X				X					X
2	Se han desarrollado objetivos para cumplir con los requerimientos de los grupos de Interés Involucrados en la gestión de la OPC.				X				X					X
3	Se han desarrollado estrategias para el cumplimiento de los objetivos de la OPC				X				X					X
4	Se hace una revisión en forma continua de las estrategias				X				X					X
5	En la OPC se comunican las políticas y estrategias para el logro de los objetivos.				X				X					X
6	Se han diseñado y desarrollado los servicios orientados a satisfacer las demandas de los grupos de Interés.				X				X					X
7	Se elaboran planes para mejorar las relaciones con los grupos de Interés.				X				X					X
8	Se han desarrollado indicadores para medir el desempeño de la OPC.				X				X					X
	<b>DIMENSIÓN 2: PLANEACIÓN</b>													
9	Se desarrollan políticas relacionadas con la organización de las labores de la OPC.				X				X					X
10	Se actualizan de manera frecuente las políticas relacionadas con la organización de las labores de la OPC.				X				X					X
11	Se han desarrollado sistemas de Información para gestionar los procesos de la OPC.				X				X					X
12	Se han definido y comunicado las estrategias para la gestión de recursos.				X				X					X
13	Se han definido y comunicado las estrategias para la gestión de tecnología.				X				X					X
14	Se han definido y comunicado las estrategias para la gestión de personal.				X				X					X
15	Se ha definido y comunicado un plan de incentivos y motivación al personal.				X				X					X



16	Se desarrollan políticas relacionadas con la organización de las labores de la OPC.				X				X				X
<b>DIMENSIÓN 3: EVALUACIÓN Y CONTROL</b>													
17	En la OPC se llevan a cabo actividades para detectar oportunidades de mejora.				X				X				X
<b>Nº</b>	<b>DIMENSIONES / Ítems</b>	<b>Pertinencia<sup>1</sup></b>			<b>Relevancia<sup>2</sup></b>			<b>Claridad<sup>3</sup></b>			<b>Sugerencias</b>		
18	En la OPC se ha desarrollado y comunicado la misión y visión de la entidad.				X				X				X
19	En la OPC se cuenta con una herramienta que permita verificar el cumplimiento de la misión y visión de la entidad.				X				X				X
20	Desde el trabajo de la OPC se fomenta la interacción con los grupos de interés.				X				X				X
21	Se han desarrollado instrumentos para evaluar las acciones desarrolladas para cumplir con los requerimientos de los grupos de interés involucrados en la gestión de la OPC.				X				X				X
22	Se han desarrollado iniciativas para reforzar la cultura de excelencia.				X				X				X
23	Desde el trabajo de la OPC se promueve el reconocimiento de la multiculturalidad.				X				X				X
24	Se ha logrado una gestión sistemática de los procesos en la OPC.				X				X				X
<b>DIMENSIÓN 4: MEJORA CONTINUA</b>													
25	El personal de la OPC conoce y comparte sus valores institucionales.				X				X				X
26	Se han elaborado normas para estandarizar los procesos.				X				X				X
27	Se han elaborado procedimientos para estandarizar los procesos.				X				X				X
28	Desde el trabajo de la OPC se promueve una cultura de calidad entre sus colaboradores.				X				X				X
29	Desde el trabajo de la OPC se promueve la participación del personal para mejorar los procesos.				X				X				X
30	Se han definido las competencias necesarias para el desempeño de cada una de las funciones del personal de la OPC.				X				X				X
31	Se han formulado actividades para favorecer el desarrollo del conocimiento y capacidades.				X				X				X
32	Desde el trabajo de la OPC se promueve el acceso a la información y conocimiento.				X				X				X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El cuestionario de la variable gestión basada en procesos puede ser aplicado en su integridad

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Paca Pantigoso, Flabio Romeo    DNI: 01212856

Especialidad del validador: Metodología de la Investigación, Estadística

Lima, 29 de junio del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
F. Romeo Paca P.  
DNI 01212856

## Anexo 5. Certificado de Validación del Instrumento para medir el cumplimiento de Buenas prácticas de gestión en la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República 2019.



### Certificado de validez de contenido del instrumento para medir el cumplimiento de buenas prácticas de gestión en la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República 2019

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M	D	A	M	D	A	M	D	A	
<b>DIMENSIÓN 1: EL CIUDADANO EN LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL</b>											
1	Los miembros de la OPC tienen plenamente identificado el mandato legal de la entidad.			X			X			X	
2	Se lleva a cabo en forma continua el diseño y cuantificación de los servicios que permitan la satisfacción de los requerimientos de los grupos de interés.			X			X			X	
3	Se cumple con un diagnóstico situacional que permita conocer las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la entidad.			X			X			X	
4	Se lleva a cabo un análisis del entorno para ajustar la gestión de la OPC a la realidad bajo la cual se desarrolla.			X			X			X	
5	Se ha desarrollado y compartido entre los colaboradores la estrategia institucional de la OPC.			X			X			X	
6	Se han definido objetivos y metas para controlar los avances de la estrategia.			X			X			X	
7	Se han definido indicadores para medir los avances de la estrategia.			X			X			X	
<b>DIMENSIÓN 2: DOCUMENTACIÓN Y TRANSFORMACIÓN DE PROCESOS INTERNOS</b>											
8	Se ha diseñado un mapa de procesos que permita conocer e identificar aspectos clave de la entidad.			X			X			X	
9	Se ha dado a conocer al personal el mapa de procesos que permita conocer e identificar aspectos clave de la entidad.			X			X			X	
10	Se ha logrado una sistematización de los procesos estratégicos y operativos de la entidad.			X			X			X	
11	Se han desarrollado actividades que permitan identificar los aspectos a mejorar en la entidad			X			X			X	
12	Se ha alcanzado la formalización de todos los procesos de la entidad.			X			X			X	
13	Se ha alcanzado la estandarización de todos los procesos de la entidad.			X			X			X	
<b>DIMENSIÓN 3: SISTEMA FORMAL DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>											
14	Se han desarrollado soportes para el registro de la información en forma física mediante el uso de formatos.			X			X			X	
15	Se han desarrollado soportes para el registro de la información en forma virtual mediante el uso de los sistemas de información.			X			X			X	
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias





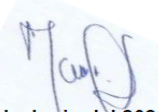
16	Se ha alcanzado una sistematización de la información generada en las actividades de las OPC.				X				X										X
17	Se han llevado a cabo actividades para la automatización de los procesos relacionados con la información.				X				X										X
18	Se han llevado a cabo actividades para tener acceso remoto a la información mediante dispositivos móviles.				X				X										X
19	Se ha desarrollado un sistema formal de gestión de conocimiento.				X				X										X
<b>DIMENSIÓN 4: SISTEMA FORMAL DE GESTIÓN DE PERSONAS</b>																			
20	La entidad cuenta con una estructura organizacional.				X				X										X
21	Se ha elaborado un diseño de puestos que permita identificar las competencias profesionales de cada cargo en la entidad.				X				X										X
22	Se ha definido un perfil con las competencias específicas de cada colaborador.				X				X										X
23	Se ha definido un sistema de reclutamiento para la incorporación de nuevos talentos a la entidad.				X				X										X
24	La entidad cuenta con un sistema de incentivos para incrementar la satisfacción de los colaboradores.				X				X										X
<b>DIMENSIÓN 5: SISTEMA FORMAL DE CONTROL INSTITUCIONAL</b>																			
25	Se han diseñado acciones que permita la retroalimentación respecto al desempeño de los colaboradores.				X				X										X
26	Se llevan a cabo actividades para incentivar la creatividad entre los colaboradores.				X				X										X
26	Se llevan a cabo actividades para incentivar la innovación entre los colaboradores.				X				X										X
28	Se llevan a cabo actividades para reconocer los logros individuales en la entidad.				X				X										X
29	Se llevan a cabo actividades para reconocer los logros colectivos en la entidad.				X				X										X
30	Se realizan actividades que promuevan el conocimiento operativo institucional entre los colaboradores.				X				X										X

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [ X ]**            **Aplicable después de corregir [ ]**            **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Candia Menor Marco Antonio**            **DNI:10050551**

Especialidad del validador: **Asesor Teórico – Metodológico**



30 de Junio del 2020

**Certificado de validez de contenido del instrumento para medir el cumplimiento de buenas prácticas de gestión en la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República 2019**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>			Relevancia <sup>2</sup>			Claridad <sup>3</sup>			Sugerencias
		M D	D A	A M	M D	D A	A M	M D	D A	A M	
	<b>DIMENSIÓN 1: EL CIUDADANO EN LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL</b>										
1	Los miembros de la OPC tienen plenamente identificado el mandato legal de la entidad.			X			X			X	
2	Se lleva a cabo en forma continua el diseño y cuantificación de los servicios que permitan la satisfacción de los requerimientos de los grupos de interés.			X			X			X	
3	Se cumple con un diagnóstico situacional que permita conocer las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la entidad.			X			X			X	
4	Se lleva a cabo un análisis del entorno para ajustar la gestión de la OPC a la realidad bajo la cual se desarrolla.			X			X			X	
5	Se ha desarrollado y compartido entre los colaboradores la estrategia institucional de la OPC.			X			X			X	
6	Se han definido objetivos y metas para controlar los avances de la estrategia.			X			X			X	
7	Se han definido indicadores para medir los avances de la estrategia.			X			X			X	
	<b>DIMENSION 2: DOCUMENTACION Y TRANSFORMACION DE PROCESOS INTERNOS</b>										
8	Se ha diseñado un mapa de procesos que permita conocer e identificar aspectos clave de la entidad.			X			X			X	
9	Se ha dado a conocer al personal el mapa de procesos que permita conocer e identificar aspectos clave de la entidad.			X			X			X	
10	Se ha logrado una sistematización de los procesos estratégicos y operativos de la entidad.			X			X			X	
11	Se han desarrollado actividades que permitan identificar los aspectos a mejorar en la entidad			X			X			X	
12	Se ha alcanzado la formalización de todos los procesos de la entidad.			X			X			X	
13	Se ha alcanzado la estandarización de todos los procesos de la entidad.			X			X			X	



<b>DIMENSIÓN 3: SISTEMA FORMAL DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>													
14	Se han desarrollado soportes para el registro de la información en forma física mediante el uso de formatos.				X				X				X
15	Se han desarrollado soportes para el registro de la información en forma virtual mediante el uso de los sistemas de información.				X				X				X
16	Se ha alcanzado una sistematización de la información generada en las actividades de las OPC.				X				X				X
17	Se han llevado a cabo actividades para la automatización de los procesos relacionados con la información.				X				X				X
18	Se han llevado a cabo actividades para tener acceso remoto a la información mediante dispositivos móviles.				X				X				X
19	Se ha desarrollado un sistema formal de gestión de conocimiento.				X				X				X
<b>DIMENSIÓN 4: SISTEMA FORMAL DE GESTIÓN DE PERSONAS</b>													
20	La entidad cuenta con una estructura organizacional.				X				X				X
21	Se ha elaborado un diseño de puestos que permita identificar las competencias profesionales de cada cargo en la entidad.				X				X				X
22	Se ha definido un perfil con las competencias específicas de cada colaborador.				X				X				X
23	Se ha definido un sistema de reclutamiento para la incorporación de nuevos talentos a la entidad.				X				X				X
24	La entidad cuenta con un sistema de incentivos para incrementar la satisfacción de los colaboradores.				X				X				X
<b>DIMENSIÓN 5: SISTEMA FORMAL DE CONTROL INSTITUCIONAL</b>													
25	Se han diseñado acciones que permita la retroalimentación respecto al desempeño de los colaboradores.				X				X				X
26	Se llevan a cabo actividades para incentivar la creatividad entre los colaboradores.				X				X				X
26	Se llevan a cabo actividades para incentivar la innovación entre los colaboradores.				X				X				X
28	Se llevan a cabo actividades para reconocer los logros individuales en la entidad.				X				X				X
29	Se llevan a cabo actividades para reconocer los logros colectivos en la entidad.				X				X				X
30	Se realizan actividades que promuevan el conocimiento operativo institucional entre los colaboradores.				X				X				X



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** El cuestionario de la variable buenas prácticas de gestión puede ser aplicado en su integridad

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr: Paca Pantigoso, Flabio Romeo    **DNI:** 01212856

**Especialidad del validador:** Metodología de la investigación, Estadística

Lima, 29 de junio del 2020

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

F. Romeo Paca P.  
DNI 01212856

## Anexo 6. Análisis de confiabilidad para la variable Gestión basada en procesos.

### *Análisis de confiabilidad para la variable Gestión basada en procesos*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	32

### *Análisis de confiabilidad si se elimina el elemento para la variable Gestión basada en procesos*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Se han desarrollado políticas basadas en los grupos de interés involucrados en la gestión de la OPC.	53,47	57,982	,196	,881
Se han desarrollado objetivos para cumplir con los requerimientos de los grupos de interés involucrados en la gestión de la OPC.	53,60	57,007	,306	,879
Se han desarrollado estrategias para el cumplimiento de los objetivos de la OPC.	53,43	57,978	,206	,881
Se hace una revisión en forma continua de las estrategias.	54,07	59,926	-,091	,884
En la OPC se comunican las políticas y estrategias para el logro de los objetivos.	53,20	60,648	-,383	,885
Se han diseñado y desarrollado los servicios orientados a satisfacer las demandas de los grupos de interés.	53,87	57,223	,305	,879

Se elaboran planes para mejorar las relaciones con los grupos de interés.	53,60	57,214	,279	,880
Se han desarrollado indicadores para medir el desempeño de la OPC.	53,60	50,248	,797	,866
Se desarrollan políticas relacionadas con la organización de las labores de la OPC.	53,03	59,757	-,053	,884
Se actualizan de manera frecuente las políticas relacionadas con la organización de las labores de la OPC.	52,87	54,464	,714	,872
Se han desarrollado sistemas de información para gestionar los procesos de la OPC.	53,87	56,120	,466	,876
Se han definido y comunicado las estrategias para la gestión de recursos.	53,87	55,637	,538	,875
Se han definido y comunicado las estrategias para la gestión de tecnología.	53,70	49,321	,887	,863
Se han definido y comunicado las estrategias para la gestión de personal.	53,03	54,240	,807	,870
Se ha definido y comunicado un plan de incentivos y motivación al personal.	53,97	55,482	,651	,874
Se han definido y comunicado las estrategias para la gestión de información.	52,87	54,464	,714	,872
En la OPC se llevan a cabo actividades para detectar oportunidades de mejora.	53,77	49,495	,877	,863
En la OPC se ha desarrollado y comunicado la misión y visión de la entidad.	53,20	60,648	-,383	,885

En la OPC se cuenta con una herramienta que permita verificar el cumplimiento de la misión y visión de la entidad	53,03	54,240	,682	,872
Desde el trabajo de la OPC se fomenta la interacción con los grupos de interés.	53,13	60,809	-,191	,889
Se han desarrollado instrumentos para evaluar las acciones para cumplir con los requerimientos de los grupos de interés involucrados en la gestión de la OPC.	53,47	55,706	,356	,879
Se han desarrollado iniciativas para reforzar la cultura de excelencia.	53,33	51,264	,783	,867
Desde el trabajo de la OPC se promueve el reconocimiento de la multiculturalidad.	53,57	49,289	,898	,862
Se ha logrado una gestión sistemática de los procesos en la OPC.	53,47	56,602	,395	,878
El personal de la OPC conoce y comparte sus valores institucionales.	53,73	56,892	,322	,879
Se han elaborado normas para estandarizar los procesos.	53,33	58,368	,187	,881
Se han elaborado procedimientos para estandarizar los procesos.	53,13	53,361	,729	,870
Desde el trabajo de la OPC se promueve una cultura de calidad entre sus colaboradores.	53,73	49,926	,829	,865
Desde el trabajo de la OPC se promueve la participación del personal para mejorar los procesos.	53,17	59,592	,000	,882

Se han definido las competencias necesarias para el desempeño de cada una de las funciones del personal de la OPC.	53,13	58,464	,151	,882
Se han formulado actividades para favorecer el desarrollo del conocimiento y capacidades	53,60	61,834	-,315	,891
Desde el trabajo de la OPC se promueve el acceso a la información y conocimiento	53,33	62,299	-,327	,894



## Anexo 7. Análisis de confiabilidad para la variable Buenas prácticas de gestión.

### *Análisis de confiabilidad para la variable Buenas prácticas de gestión*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,723	30

### *Análisis de confiabilidad si se elimina el elemento para la variable Buenas prácticas de gestión*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los miembros de la OPC tienen plenamente identificado el mandato legal de la entidad.	61,83	45,109	-,517	,746
Se lleva a cabo en forma continua el diseño y cuantificación de los servicios que permitan la satisfacción de los requerimientos de los grupos de interés	62,27	37,720	,745	,691
Se cumple con un diagnóstico situacional que permita conocer las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la entidad.	61,93	43,720	-,242	,738
Se lleva a cabo un análisis del entorno para ajustar la gestión de la OPC a la realidad bajo la cual se desarrolla	61,77	42,047	,063	,724
Se ha desarrollado y compartido entre los colaboradores la estrategia institucional de la OPC.	60,97	44,585	-,334	,746

Se han definido objetivos y metas para controlar los avances de la estrategia.	61,67	42,851	-,183	,727
Se han definido indicadores para medir los avances de la estrategia	61,90	36,369	,620	,687
Se ha diseñado un mapa de procesos que permita conocer e identificar aspectos clave de la entidad.	61,30	37,252	,499	,696
Se ha dado a conocer al personal el mapa de procesos que permita conocer e identificar aspectos clave de la entidad.	61,67	34,575	,479	,693
Se ha logrado una sistematización de los procesos estratégicos y operativos de la entidad.	60,73	42,409	-,014	,726
Se han desarrollado actividades que permitan identificar los aspectos a mejorar en la entidad	60,90	40,300	,284	,714
Se ha alcanzado la formalización de todos los procesos de la entidad.	60,93	43,857	-,239	,740
Se ha alcanzado la estandarización de todos los procesos de la entidad.	61,53	38,464	,480	,701
Se han desarrollado soportes para el registro de la información en forma física mediante el uso de formatos.	61,90	39,541	,478	,706
Se han desarrollado soportes para el registro de la información en forma virtual mediante el uso de los sistemas de información.	61,73	41,513	,149	,721
Se ha alcanzado una sistematización de la información generada en las actividades de las OPC.	61,90	44,093	-,309	,740

Se han llevado a cabo actividades para la automatización de los procesos relacionados con la información.	61,03	47,826	-,590	,770
Se han llevado a cabo actividades para tener acceso remoto a la información mediante dispositivos móviles.	61,77	36,461	,618	,688
Se ha desarrollado un sistema formal de gestión de conocimiento.	60,70	42,079	,049	,724
La entidad cuenta con una estructura organizacional.	62,37	42,240	-,010	,729
Se ha elaborado un diseño de puestos que permita identificar las competencias profesionales de cada cargo en la entidad.	61,53	41,154	,172	,720
Se ha definido un perfil con las competencias específicas de cada colaborador.	61,13	43,706	-,199	,742
Se ha definido un sistema de reclutamiento para la incorporación de nuevos talentos a la entidad.	61,10	33,541	,740	,668
La entidad cuenta con un sistema de incentivos para incrementar la satisfacción de los colaboradores.	61,67	29,678	,827	,643
Se han diseñado acciones que permita la retroalimentación respecto al desempeño de los colaboradores.	60,87	45,637	-,506	,751
Se llevan a cabo actividades para incentivar la creatividad entre los colaboradores.	62,10	38,300	,619	,697
Se llevan a cabo actividades para incentivar la innovación entre los colaboradores.	61,20	40,097	,148	,724

Se llevan a cabo actividades para reconocer los logros individuales en la entidad.	61,90	35,955	,624	,685
Se llevan a cabo actividades para reconocer los logros colectivos en la entidad.	61,80	32,786	,770	,662
Se realizan actividades que promuevan el conocimiento operativo institucional entre los colaboradores.	61,27	37,444	,690	,690

**Anexo 8. Cálculo del coeficiente V de Aiken para Validación del Instrumento para medir la gestión basada en procesos en la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República 2019.**

<i>Max</i>	4
<i>Min</i>	1
<i>K</i>	3

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken  
 $\bar{x}$  = Promedio de calificación de jueces  
 k = Rango de calificaciones (Max-Min)  
 l = calificación más baja posible

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).**

		J1	J2	Med ia	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ÍTEM 1	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 2	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 3	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 4	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 5	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 6	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 7	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 8	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido

ÍTEM 9	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 10	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 11	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 12	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 13	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 14	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 15	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 16	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 17	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 18	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 19	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 20	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 21	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 22	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 23	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido

	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 24	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 25	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 26	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 27	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 28	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 29	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 30	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 31	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 32	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido

**Anexo 9. Cálculo del coeficiente V de Aiken para Validación del Instrumento para medir el cumplimiento de buenas prácticas de gestión en la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República 2019.**

<b>Max</b>	4
<b>Min</b>	1
<b>K</b>	3

0  
4

$$V = \frac{\bar{x} - l}{k}$$

V = V de Aiken

$\bar{X}$  = Promedio de calificación de jueces

k = Rango de calificaciones (Max-Min)

l = calificación más baja posible

**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Con valores de V Aiken como V= 0.70 o más son adecuados (Charter, 2003).**

		J1	J2	Media	DE	V Aiken	Interpretación de la V
ÍTEM 1	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 2	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 3	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 4	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 5	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 6	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 7	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 8	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido



ÍTEM 9	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 10	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 11	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 12	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 13	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 14	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 15	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 16	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 17	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 18	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 19	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 20	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 21	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 22	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 23	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido

	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 24	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 25	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 26	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 27	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 28	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 29	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
ÍTEM 30	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido
	<i>Claridad</i>	4	4	4	0.00	1.00	Válido

# Anexo 10. Base de datos del instrumento

BBDD JOSELINE MERINO 22-7-20.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	GBP11	Númérico	8	0	Se han desarrol...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
2	GBP12	Númérico	8	0	Se han desarrol...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
3	GBP13	Númérico	8	0	Se han desarrol...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
4	GBP14	Númérico	8	0	Se hace una re...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
5	GBP15	Númérico	8	0	En la OPC se c...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
6	GBP16	Númérico	8	0	Se han diseñad...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
7	GBP17	Númérico	8	0	Se elaboran pla...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
8	GBP18	Númérico	8	0	Se han desarrol...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
9	GBP19	Númérico	8	0	Se desarrollan ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
10	GBP110	Númérico	8	0	Se actualizan d...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
11	GBP111	Númérico	8	0	Se ha definid...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
12	GBP112	Númérico	8	0	Se han definid...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
13	GBP113	Númérico	8	0	Se han definid...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
14	GBP114	Númérico	8	0	Se han definid...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
15	GBP115	Númérico	8	0	Se ha definid...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
16	GBP116	Númérico	8	0	Se han definid...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
17	GBP117	Númérico	8	0	En la OPC se ll...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
18	GBP118	Númérico	8	0	En la OPC se h...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
19	GBP119	Númérico	8	0	En la OPC se c...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
20	GBP120	Númérico	8	0	Desde el trabaj...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
21	GBP121	Númérico	8	0	Se han desarrol...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
22	GBP122	Númérico	8	0	Se han desarrol...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
23	GBP123	Númérico	8	0	Desde el trabaj...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
24	GBP124	Númérico	8	0	Se ha logrado u...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada
25	GBP125	Númérico	8	0	El personal de l...	{1, Totalme...	Ninguno	8	≡ Derecha	Desconocido	↘ Entrada

Vista de datos Vista de variables

BBDD JOSELINE MERINO 22-7-20.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 62 de 62 variables

	GBP1	GBP2	GBP3	GBP4	GBP5	GBP6	GBP7	GBP8	GBP9	GBP10	GBP11	GBP12	GBP13	GBP14	GBP15	GBP16	GBP17	GBP18
1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2
2	2	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	1	3	3	2	3	3	2
3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	1
4	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2
5	2	2	2	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	1	3	2
6	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2
7	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2
8	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	3	1
9	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	3	1
10	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	3	1
11	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2
13	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1
14	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1
15	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	1	1	1	2	1	3	1
16	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1
17	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1
18	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2
19	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1
20	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1
21	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1
22	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1
23	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1
24	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1
25	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1
26	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1
28	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1
29	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

BBDD JOSELINE MERINO 22-7-20.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 62 de 62 variables

	GBP19	GBP20	GBP21	GBP22	GBP23	GBP24	GBP25	GBP26	GBP27	GBP28	GBP29	GBP30	GBP31	GBP32	BP1	BP2	BP3	BP4
1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2
2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2
3	3	2	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2
4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2
5	3	1	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	2	1	2
6	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
7	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
8	2	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2
9	2	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	1	3	2	1	1	2
10	3	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	1	3	2	1	1	2
11	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
12	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
13	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
15	2	3	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	1	3	2	1	1	2
16	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1
17	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1
18	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
19	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
20	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
21	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
22	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
23	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2
26	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
27	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1
28	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1
29	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicoe:ON

BBDD JOSELINE MERINO 22-7-20.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 62 de 62 variables

	BP5	BP6	BP7	BP8	BP9	BP10	BP11	BP12	BP13	BP14	BP15	BP16	BP17	BP18	BP19	BP20	BP21	BP22	
1	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	1	1	3	3	1	3	2	
2	2	1	3	4	5	3	3	2	3	2	2	1	1	3	3	1	3	2	
3	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	1	1	3	3	2	3	2	
4	2	2	3	4	4	3	3	2	3	2	2	1	1	3	3	1	3	2	
5	2	2	3	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	3	2	
6	3	2	1	2	1	3	3	3	2	1	1	2	3	2	3	1	2	3	
7	3	2	1	2	1	3	3	3	2	1	2	2	3	1	3	1	2	3	
8	3	2	1	2	1	3	2	3	2	1	2	2	3	1	3	1	2	3	
9	3	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	3	1	3	1	2	3	
10	3	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	2	2	3	1	3	2	3	
11	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	
12	3	2	1	2	1	3	3	3	2	1	2	2	3	1	3	1	2	3	
13	3	2	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	1	3	1	2	3	
14	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	
15	3	2	2	2	2	3	1	1	2	2	3	1	3	1	3	1	2	3	
16	3	2	1	2	1	3	3	3	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	
17	1	2	1	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	
18	3	2	1	2	1	3	3	3	2	1	2	2	3	1	3	1	2	3	
19	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	
20	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
21	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2	3
22	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	1	2	3	
23	3	2	1	2	1	3	3	3	2	1	2	2	3	1	3	1	2	3	
24	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	1	2	3	
25	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	1	3	2	3	1	2	3	
26	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2	
27	3	2	2	2	1	3	3	3	2	2	1	2	3	2	3	1	2	2	
28	3	2	1	2	1	3	3	3	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	
29	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicoe:ON

BBDD JOSELINE MERINO 22-7-20.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

19: GBP117 1 Visible: 62 de 62 variables

	b	BP121	BP122	BP123	BP124	BP125	BP126	BP127	BP128	BP129	BP130	var	var	var	var	var	var	var	var
1	1	3	2	4	4	2	2	2	2	3	3								
2	1	3	2	4	4	1	2	1	2	3	3								
3	2	3	2	4	4	2	2	2	2	3	3								
4	1	3	2	4	4	2	2	2	2	3	3								
5	1	3	2	4	4	2	2	2	2	3	3								
6	1	2	3	2	1	3	2	3	2	2	2								
7	1	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2								
8	1	2	3	2	1	3	1	3	1	1	2								
9	1	2	3	2	1	3	1	3	1	2	2								
10	3	2	3	2	1	3	1	3	1	2	2								
11	1	1	2	3	3	3	2	3	2	2	3								
12	1	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2								
13	1	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2								
14	1	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2								
15	1	2	3	2	1	3	1	3	1	2	2								
16	2	2	2	1	2	3	2	1	2	2	3								
17	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	3								
18	1	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2								
19	1	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2								
20	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	2								
21	1	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2								
22	1	2	3	2	1	3	1	1	1	1	2								
23	1	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2								
24	1	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2								
25	1	2	3	2	1	3	1	3	2	1	2								
26	1	1	2	3	3	3	2	3	2	2	3								
27	1	2	2	3	2	3	2	3	1	1	3								
28	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3								
29	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3								

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

## Anexo 11. Especificaciones de la variable - Gestión basada en procesos

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ÍTEMS	INDICADORES	PREGUNTAS
Gestión basada en procesos	Identificación	25%	8	Políticas y objetivos basados en grupos de interés	Se han desarrollado políticas basadas en los grupos de interés involucrados en la gestión de la OPC. Se han desarrollado objetivos para cumplir con los requerimientos de los grupos de interés involucrados en la gestión de la OPC.
				Desarrollo y revisión de la estrategia	Se han desarrollado estrategias para el cumplimiento de los objetivos de la OPC Se hace una revisión en forma continua de las estrategias
				Comunicación de la política y estrategias	En la OPC se comunican las políticas y estrategias para el logro de los objetivos.
				Diseño y desarrollo de los servicios	Se han diseñado y desarrollado los servicios orientados a satisfacer las demandas de los grupos de interés.
				Planes para mejorar relaciones con grupos	Se elaboran planes para mejorar las relaciones con los grupos de interés.
				Desarrollo de indicadores	Se han desarrollado indicadores para medir el desempeño de la OPC.
				Planeación	25%
	Desarrollo de sistemas de información	Se han desarrollado sistemas de información para gestionar los procesos de la OPC.			
	Estrategias para la gestión de recursos	Se han definido y comunicado las estrategias para la gestión de recursos.			
	Estrategias para la gestión de tecnología	Se han definido y comunicado las estrategias para la gestión de tecnología.			
	Estrategias para la gestión de personal	Se han definido y comunicado las estrategias para la gestión de personal.			
		Se ha definido y comunicado un plan de incentivos y motivación al personal.			

				Estrategias para la gestión de información	Se han definido y comunicado las estrategias para la gestión de información.
Evaluación y control	25%	8	Oportunidades de mejora	En la OPC se llevan a cabo actividades para detectar oportunidades de mejora.	
			Desarrollo de la misión, visión	En la OPC se ha desarrollado y comunicado la misión y visión de la entidad.	
				En la OPC se cuenta con una herramienta que permita verificar el cumplimiento de la misión y visión de la entidad.	
			Interacción con grupos de interés	Desde el trabajo de la OPC se fomenta la interacción con los grupos de interés.	
				Se han desarrollado instrumentos para evaluar las acciones desarrolladas para cumplir con los requerimientos de los grupos de interés involucrados en la gestión de la OPC.	
			Refuerzo de la cultura de excelencia	Se han desarrollado iniciativas para reforzar la cultura de excelencia.	
			Reconocimiento de la multiculturalidad	Desde el trabajo de la OPC se promueve el reconocimiento de la multiculturalidad.	
Gestión sistemática de los procesos	Se ha logrado una gestión sistemática de los procesos en la OPC.				
Mejora continua	25%	8	Valores institucionales	El personal de la OPC conoce y comparte sus valores institucionales.	
			Normas y procedimientos	Se han elaborado normas para estandarizar los procesos.	
				Se han elaborado procedimientos para estandarizar los procesos.	
			Cultura de calidad	Desde el trabajo de la OPC se promueve una cultura de calidad entre sus colaboradores.	
			Participación del personal	Desde el trabajo de la OPC se promueve la participación del personal para mejorar los procesos	
			Desarrollo del conocimiento y capacidades	Se han definido las competencias necesarias para el desempeño de cada una de las funciones del personal de la OPC.	
				Se han formulado actividades para favorecer el desarrollo del conocimiento y capacidades.	
Acceso a la información y conocimiento	Desde el trabajo de la OPC se promueve el acceso a la información y conocimiento.				

## Anexo 12. Especificaciones de la variable - Buenas prácticas de gestión

VARIABLE	DIMENSIONES	PESO	ÍTEMS	INDICADORES	PREGUNTAS
Buenas prácticas de gestión	El ciudadano en la estrategia institucional	23%	7	Identificación del mandato legal	Los miembros de la OPC tienen plenamente identificado el mandato legal de la entidad.
				Diseño y cuantificación de servicios	Se lleva a cabo en forma continua el diseño y cuantificación de los servicios que permitan la satisfacción de los requerimientos de los grupos de interés.
				Diagnóstico situacional	Se cumple con un diagnóstico situacional que permita conocer las fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades de la entidad.
				Análisis del entorno	Se lleva a cabo un análisis del entorno para ajustar la gestión de la OPC a la realidad bajo la cual se desarrolla.
				Estrategia institucional	Se ha desarrollado y compartido entre los colaboradores la estrategia institucional de la OPC.
				Objetivos metas e indicadores	Se han definido objetivos y metas para controlar los avances de la estrategia.
					Se han definido indicadores para medir los avances de la estrategia.
	Documentación y transformación de procesos internos	20%	6	Mapa de procesos	Se ha diseñado un mapa de procesos que permita conocer e identificar aspectos clave de la entidad.
					Se ha dado a conocer al personal el mapa de procesos que permita conocer e identificar aspectos clave de la entidad.
				Sistematización de los procesos	Se ha logrado una sistematización de los procesos estratégicos y operativos de la entidad.
				Identificación de aspectos a mejorar	Se han desarrollado actividades que permitan identificar los aspectos a mejorar en la entidad
				Formalización y estandarización	Se ha alcanzado la formalización de todos los procesos de la entidad.
					Se ha alcanzado la estandarización de todos los procesos de la entidad.
	20%	6	Soportes para el registro	Se han desarrollado soportes para el registro de la información en forma física mediante el uso de formatos.	



	Sistema formal de gestión de la información				Se han desarrollado soportes para el registro de la información en forma virtual mediante el uso de los sistemas de información.
				Sistematización de la información	Se ha alcanzado una sistematización de la información generada en las actividades de las OPC.
				Automatización y acceso remoto	Se han llevado a cabo actividades para la automatización de los procesos relacionados con la información. Se han llevado a cabo actividades para tener acceso remoto a la información mediante dispositivos móviles.
				Sistema formal de gestión de conocimiento	Se ha desarrollado un sistema formal de gestión de conocimiento.
	Sistema formal de gestión de personas	17%	5	Estructura organizacional	La entidad cuenta con una estructura organizacional.
				Diseño de puestos	Se ha elaborado un diseño de puestos que permita identificar las competencias profesionales de cada cargo en la entidad.
				Perfil del colaborador	Se ha definido un perfil con las competencias específicas de cada colaborador.
				Sistema de reclutamiento	Se ha definido un sistema de reclutamiento para la incorporación de nuevos talentos a la entidad.
				Sistemas de incentivos	La entidad cuenta con un sistema de incentivos para incrementar la satisfacción de los colaboradores.
	Sistema formal de control institucional	20%	6	Retroalimentación	Se han diseñado acciones que permita la retroalimentación respecto al desempeño de los colaboradores.
				Promoción de la creatividad e innovación	Se llevan a cabo actividades para incentivar la creatividad entre los colaboradores.
					Se llevan a cabo actividades para incentivar la innovación entre los colaboradores.
				Reconocimiento de logros colectivos e individuales	Se llevan a cabo actividades para reconocer los logros individuales en la entidad.
Se llevan a cabo actividades para reconocer los logros colectivos en la entidad.					
Conocimiento operativo institucional	Se realizan actividades que promuevan el conocimiento operativo institucional entre los colaboradores.				

## Anexo 13. Carta de presentación

**POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado*

“Año de la universalización de la salud”

Lima, 27 de mayo de 2020

Carta P.070 – 2020 EPG – UCV LE

**SEÑOR(A)**  
JORGE ALEJANDRO GONZALES ORÉ  
Jefe de la Oficina de Participación, Proyección y Enlace con el Ciudadano  
Congreso de la República

**Asunto:** Carta de Presentación de la estudiante **MERINO SANCHEZ JOSELINE PAMELA**

De nuestra consideración:


Es grato dirigirme a usted, para presentar a **MERINO SANCHEZ JOSELINE PAMELA**, identificado(a) con DNI N.º45895788 y código de matrícula N° 7002288324; estudiante del Programa de MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**GESTIÓN BASADA EN PROCESOS Y CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA 2019**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,

**CONGRESO DE LA REPÚBLICA  
RECIBIDO  
03 JUL 2020  
Dez 09:10**

  
**Dr. Raúl Delgado Arenas**  
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO  
FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.:(+511) 202 4342 Fax.:(+511) 202 4343  
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.:(+511) 200 9030 Anx.:2510.  
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.:(+511) 200 9030 Anx.: 8184  
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.:(+511) 202 4342 Anx.: 2650.

## Anexo 14. Dictamen final



# Dictamen Final

Vista la Tesis:

**“GESTIÓN BASADA EN PROCESOS Y CUMPLIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA OFICINA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL CONGRESO DE LA REPÚBLICA 2019”**

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

**MERINO SANCHEZ, JOSELINE PAMELA**

Considerando:

Que, se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que, la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis, así como el documento respectivamente; indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo determinado.

Comuníquese y archívese.

Lima, 30 de Julio del 2020

-----  
Mg. Cárdenas Canales, Daniel

-----  
Mg. Candia Menor, Marco Antonio

## Anexo 15. Declaración de Originalidad de la Autora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO


### Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Joseline Pamela Merino Sánchez, egresada de la Escuela de Posgrado y Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, sede San Juan de Lurigancho, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulada: “Gestión basada en procesos y cumplimiento de buenas prácticas en la Oficina de Participación Ciudadana del Congreso de la República 2019” es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Lima, 27 de julio de 2020

Merino Sánchez, Joseline Pamela	
DNI: 45895788	Firma: 
ORCID: 0000-0002-5221-5797	