



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión por procesos y cumplimiento de metas, percibida por los
trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque,
2021.**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Castillo Cruz, Alexis Fabrizio (ORCID: 0000-0002-7216-3349)

ASESOR:

Dr. Horna Clavo, Edilberto (ORCID: 0000-0002-5241-6003)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

TRUJILLO – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico mi proyecto de investigación, en primer lugar, a mis padres, debido a que ellos fueron y seguirán siendo siempre los pilares de mi crianza y parte esencial en la realización de todos mis logros; además de ser quienes me incentivaron a siempre seguir adelante y jamás dejar de ser una persona de bien. También a mi hermano menor, ya que soy un ejemplo para él y deseo darle un futuro mejor e incentivarlo a que pueda trazarse metas y pueda cumplir todas ellas. y, por último, pero no menos importante a mi pareja, quien es esa persona especial que siempre me está incentivando a mejorar en torno a mi vida personal y profesional y es un apoyo constante, siempre.

En general a todos ellos, que me motivan e impulsan a dar lo mejor de mí, siempre.

Alexis

Agradecimiento

A Dios por permitirme estar aquí presente en esta etapa profesional que está a punto de terminar, y las fuerzas necesarias que me brinda día a día para seguir adelante.

Alexis

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	4
.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos Éticos	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	41
.....	42
VII. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS.....	44

ANEXOS54

Índice de tablas

Tabla 1: Validez de expertos..... 19

Tabla 2: Prueba de normalidad variable gestión de procesos y cumplimiento de metas..... 22

Tabla 3: Relación entre la gestión por procesos y el cumplimiento de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021. 23

Tabla 4: Relación entre la dimensión Identificación y cumplimientos de metas, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302-UGEL Lambayeque,2021..... 25

Tabla 5: Relación entre la dimensión interrelación y cumplimiento de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 –UGEL Lambayeque, 2021..... 27

Tabla 6: Relación entre la dimensión mejora continua y cumplimiento de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021..... 29

Tabla 7: Gestión por Procesos percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021..... 31

Tabla 8: Dimensión Identificación de la Gestión por Procesos percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021..... 32

Tabla 9: Dimensión Interrelación de la Gestión por Procesos percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021..... 33

Tabla 10:	Dimensión Mejora continua de la Gestión por Procesos percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021.....	34
Tabla 11:	Cumplimiento de Metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021.....	35
Tabla 12:	Dimensión Resultados del Cumplimiento de Metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021.....	36
Tabla 13:	Dimensión Alcance del Cumplimiento de Metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021.....	37
Tabla 14:	Dimensión Motivación del Cumplimiento de Metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021.....	38

Índice de figuras

Figura 1:	Diseño correlacional.....	14
Figura 2:	Gestión por Procesos percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021.....	31
Figura 3:	Dimensión Identificación de la Gestión por Procesos percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021.....	32
Figura 4:	Dimensión Interrelación de la Gestión por Procesos percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021.....	33
Figura 5:	Dimensión Mejora continua de la Gestión por Procesos percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021.....	34
Figura 6:	Cumplimiento de Metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021.....	25
Figura 7:	Dimensión Resultados del Cumplimiento de Metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021.....	36
Figura 8:	Dimensión Alcance del Cumplimiento de Metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021.....	37
Figura 9:	Dimensión Motivación del Cumplimiento de Metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021.....	38

Resumen

Esta investigación, tuvo como finalidad, determinar la relación que existe entre Gestión por procesos y cumplimiento de metas, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021. Se hizo un bosquejo de teorías relacionadas al tema de las variables. Su metodología es un estudio aplicado descriptivo diseño no experimental de corte transversal correlacional. Su población está compuesta por la institución pública UGEL Lambayeque (88 personas), correspondiente a todas las unidades que la conforman, en un tiempo de 15 días. Tuvo como resultados que el valor de rho de Spearman es de 0,884 indica una correlación fuerte y directa, además el valor de $p = 0,000$ ($p < \alpha$); esto nos permite rechazar H_0 y aceptar H_1 . Por lo tanto, se encontró una correlación lineal estadísticamente significativa fuerte y directamente proporcional entre la gestión de procesos y el cumplimiento de metas en la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021. Se concluye que estas variables tienen relación entre sí.

Palabras clave: Gestión por procesos, cumplimiento de metas, Trabajadores, Ugel

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship that exists between Management by processes and fulfillment of goals, perceived by the workers of the Executing Unit 302 - UGEL Lambayeque, 2021. A sketch of theories related to the subject of variables was made. Its methodology is an applied descriptive study, nonexperimental, cross-sectional correlational design. Its population is made up of the public institution UGEL Lambayeque (88 people), corresponding to all the units that make it up, in a period of 15 days. The results were Spearman's rho value of 0.884 indicates a strong and direct correlation, in addition the value of $p = 0.000$ ($p < \alpha$); this allows us to reject H_0 and accept H_1 . Therefore, a strong and directly proportional statistically significant linear correlation was found between the management of processes and the fulfillment of goals in the Executing Unit 302 - UGEL Lambayeque, 2021. It is concluded that these variables are related to each other.

Keywords: Process management, goal fulfillment, Workers, Ugel

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la mayoría de los ciudadanos perciben a la administración pública como deficiente y poco confiable, y esto se debe a muchos factores tales como las falsas promesas de los funcionarios públicos, los altos grados de corrupción, la inseguridad ciudadana, entre otros; y esto ha repercutido en el incremento de la injusticia, desigualdad y pobreza. Partiendo de este punto es importante mencionar que hay una gran variedad de problemas que se originan de una incorrecta administración, ya sea por motivo de procesos incorrectos, o un mal accionar por parte de los individuos que laboran en las múltiples instituciones que conforman al estado.

En las diferentes gestiones, algo que aún persiste desde siempre son las malas prácticas que traen efectos negativos en términos de tiempo, y por consiguiente se originan demoras y demás inconvenientes en los distintos procesos que se siguen para poder cumplir metas u objetivos establecidos. Por otro lado, esto no solo ha traído problemas externos con aquellas personas que se benefician por dicha gestión, como por ejemplo en un colegio o un hospital, ambas instituciones llevan a cabo sus procesos para poder satisfacer las carencias por parte de los beneficiarios, en este caso los estudiantes y pacientes, respectivamente.

Sino que también es importante mencionar que internamente se dan los conflictos u otros malestares entre trabajadores, más aún entre jefes y colaboradores; y esto se debe a la poca coordinación referente a cómo se están realizando las cosas en la entidad, y como resultado final siempre se ha obtenido una disminución en la eficiencia del trabajo y la productividad de quienes laboran en una institución, o cualquier otra organización.

Para Castellnou (2020), la forma más óptima de poder darle solución a las diversas fallas que se puedan originar en una entidad, va en torno a una especie de rediseño de acciones, partiendo desde un diagnóstico inicial, hasta las diversas modificaciones que se vayan dando en el transcurso, por esto menciona que, uno de los mejores sistemas organizacionales en el tema empresarial, es la gestión de procesos basado en sus excelentes índices reflejados en productividad, excelencia y calidad. De tal manera que creyó importante resaltar que su implementación ayuda a establecer una perspectiva más clara de cómo aprovechar los recursos y

optimizar los gastos, con la única finalidad de perseguir un desarrollo constante. Además, tomando en cuenta el flujo de las actividades existentes dentro de una organización, la gestión por proceso, es entendida a menudo como un tipo de gestión horizontal. Esta está inmersa en el enfoque de los trabajadores que participan en los procesos comerciales, en su mapeo correspondiente y también su estandarización, lo cual afecta significativamente el rendimiento del proceso y los resultados en base a sus beneficiarios. De tal forma, la idea principal en el enfoque de la gestión por procesos, es desarrollar dichos procesos, mientras se eliminan las actividades que no agregan valor. (Gudelj et al., 2021).

Por otro lado fue relevante mencionar que optar por utilizar esta clase de método organizacional, tiene un porqué; y esto va en torno al grado de eficiencia que se desea alcanzar en cuanto al cumplimiento de metas u objetivos, ya sean personales o institucionales, puesto que, está basado en tener resultados direccionados a las metas de cada empresa o proyecto que se plantean, con el fin de tener una organización planificada y alineada con los metas específicas además de un mínimo margen de error. (Enciclopedia Económica, 2018).

Pero, así como hay beneficios al establecerse metas, también podemos destacar que hay ocasiones en que hacerlo conlleva una problemática, la cual va entorno a someterse a una gran presión en el trabajo, y de esa forma se convierte en un patrón dentro de los ámbitos profesionales basado en la productividad. Esto nos hace entender que, en ciertas ocasiones, seguir la realización de una meta nos hace actuar solo pensando en resultados, y actuar como si solo eso importara.

Es por eso que se tornó vital encontrar una forma eficiente de poder contrarrestar esta clase de fenómenos que van surgiendo, y esto es la reformulación de los procedimientos que se realizan internamente en una organización, porque de esta forma podemos evitar las complicaciones, y no solo con el recurso humano, sino también con variables tales como el tiempo, el dinero, entre otros; y es de esta forma que el realización de metas se tornara eficiente, logrando lo previsto a corto o largo plazo, sin llegar al extremo de caer en la presión, que a la larga solo puede convertirse en un obstáculo para todas las personas que conforman un proyecto, organización o entidad.

De acuerdo a lo mencionado nos planteamos la siguiente pregunta; ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y el cumplimiento de metas,

percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021?

En este trabajo de indagación me propuse el objetivo general de determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y el cumplimiento de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021. De igual manera los siguientes objetivos específicos; Establecer la relación entre la dimensión identificación y cumplimiento de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021. Establecer la relación que existe entre la dimensión interrelación y cumplimiento de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021. Establecer la relación que existe entre la dimensión mejora continua y cumplimientos de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.

Desde siempre en toda clase de organizaciones se originan problemas, ya sea en torno a los recursos humanos o económicos de la organización, como por ejemplo la poca coordinación entre unidades funcionales, lo cual trae consigo los problemas de la ineficiencia, o también se da el incumplimiento de las metas propuestas y esto a la larga trae muy malos resultados, lo cual es inaceptable en un entorno tan cambiante y competitivo. Es por esto que se realizó esta investigación, y se debió a la gran necesidad de poder reconocer la interconexión que existe entre la gestión por procesos y la realización de metas, puesto que de esa forma se lograría contar con más referencias de solución, para afrontar los diversos problemas que se puedan suscitar en torno a la administración pública o privada. Un punto adicional por acotar es que la investigación se realizó, tomando en cuenta la perspectiva de cada trabajador que labora desde en la institución en cuestión, y así poder saber la realidad que perciben en cuanto a las variables de estudio.

H1= Existe relación entre la gestión por procesos y el cumplimiento de metas en la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.

H0= No existe relación entre la gestión por procesos y el cumplimiento de metas en la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para empezar, tomaremos en cuenta a Tigre et al. (2017). Él nos explica en su apartado acerca del procedimiento de Gestión de Procesos para asociaciones de calzado en Ecuador; la cual muestra la importancia considerable que posee la ejecución de una gestión por procesos, debido a que en primera instancia nos admite establecer qué actividades están fracasando, y de este modo poder darle una mayor constancia a su rediseño, mediante un adecuado entendimiento e idea de mejora para así conseguir un adelanto continuo. Cabe indicar que su exploración se efectuó mediante sistemas de acopio de información (formatos), encaminado a los colaboradores de esa asociación, lo cual se asemeja a esta investigación.

Asimismo es significativo destacar lo indicado por Albán et al.(2014), en su artículo concerniente a las Instituciones de Formación Superior y su método de realización por procesos: esta es una exploración que se consumó en Ecuador y se fundamenta en la forma que se maneja la gestión por procesos, y es que hay ocasiones en que se toma a la ligera o de carácter muy superficial a esta variedad de método de gestión administrativa, como es en el caso de ciertas universidades o institutos superiores, puesto que solo lo perciben como una herramienta y no como lo que es en realidad, un instrumento de gestión muy completo que está enmarcado a solucionar el tema de deficiencias organizacionales, al situar las debilidades existentes, y destacar las fortalezas, de tal modo que se identifican los inconvenientes, para su reducción y orden; y así lograr una mejor forma de trabajo con los mejores resultados para los beneficiarios.

Menuto, Meca y Bazan (2021) indican un dato significativo y es que una de las vitales restricciones de la gestión por procesos es la carencia de adquisición de información al momento del diseño, dándose en contextos donde la comunicación entre los individuos implicados no es adecuada y no se consigue compilar por completo los datos esenciales. En la fase de realización no se profundizó en la participación de los usuarios para reconocer problemas detectados o indicar progresos en los procesos. Es por eso que se planteó a la socialización para resolver problemáticas en torno a su optimización y al cumplimiento de las metas previstas.

Por otro lado, contamos con el argumento relativo al cumplimiento de metas; un punto muy importante es el hecho de que éstas no sólo están en el ámbito institucional, sino que se muestran en más de un tipo de estructura, por ejemplo lo que manifiesta la organización panamericana de la salud (2021), en su apartado a cerca de los atrasos más grandes en las metas de los ODS, el cual identifica una insuficiencia en cuanto a la desigualdad que coexiste entre los conjuntos poblacionales; y esto en pocas palabras nos hace pensar que el establecimiento de metas debe ser adecuado, ya sea en el ámbito interno de una entidad pública y/o privada, o en cualquier otro tipo de organización de personas. Asimismo, existen algunos componentes que pueden perturbar el cumplimiento de las metas instituidas, por ejemplo, la coyuntura actual en la cual vivimos, la pandemia del Covid 19, la cual ha alterado y detenido el desempeño de metas en muchas organizaciones.

El Instituto De Ciencias HEGEL (2021), en su capítulo de investigación concerniente a el Estado o Sector Público asentado en la Gestión de Procesos en el Perú, indica los conceptos primordiales de este sistema, fijado directamente a la administración pública, sugiriendo que este tipo de administración está encuadrado en la alineación por resultados, y es uno de los pilares básicos más importantes para poder instaurar las diligencias de la forma más eficiente posible, aparte de esto, es una forma de poder someter a las dificultades en torno a la burocracia y a la corrupción ya que ejecutando esta forma de rediseño se identifican de forma definida los problemas o a quienes los originan. También indican que, como resultado, la gestión por procesos busca impactar de forma positiva la calidad de vida poblacional por medio de la utilización óptima y apropiada de los recursos públicos, con eficiencia y calidad; y de esta forma poder cumplir los objetivos institucionales internos de la gestión pública.

Chaname (2020), en su trabajo de indagación titulada, la gestión de procedimientos y la administración por procesos: ambos, ausencias en la dirección pública peruana, nos da a pensar que en la dirección pública de nuestro país, deben desistir las técnicas rígidas que actualmente se siguen operando, ya que esto no permite que se obtengan las metas planteadas, y por ende solo marchar en base al reglamento de funciones, y la insuficiente flexibilidad; alcanzando de esta forma incumplir con la meta básica de la gestión pública la cual es resguardar los

requerimientos de la población, dicho de otra forma, no crear valor público, y efectuar las actividades sin ningún fin concreto. Por otro lado, cabe indicar que la administración por procesos admite la interacción y colaboración de los elementos que conforman un conjunto organizado, pero de forma horizontal; también promueve el trabajo en equipo, y como resultante una mejora en el ambiente y cultura organizacional.

En cuanto al cumplimiento de metas, Andina (2021) nos explica en su noticia nombrada, MEF: 18 regiones efectuaron metas de realización de inversiones, nos expone que, en la gestión de nuestro país, que el avance está enmarcado en el cumplimiento de metas, y éstas son establecidas en base a la totalidad de niveles de gobierno (nacional, regional y local). Esta forma de trabajo en base a las metas admite que las entidades del estado laboren de forma interconectada, y cumplan con compensar las necesidades de la localidad en el tiempo oportuno. Por otro lado, internamente en cualquier entidad del estado, el manejo de las metas debe ser muy cuidadoso, ya que en base a su desempeño es que continuarán contando con más recursos económicos.

Para tener una vista más cercana de las dificultades que se ocasionan al no usar la gestión por procesos, Vega (2021) publicó mediante el diario La República su artículo denominado, Lambayeque: Otass reconoció insuficiencias de administración de Epsel y falta de presupuesto, donde se da certeza de un importante manejo ineficiente de los recursos estatales, y esto debido a que no hay un trabajo interconectado entre las entidades públicas correspondientes, asimismo del trabajo que debería cumplirse internamente en cada una de ellas; de tal modo que las diligencias que se deberían estar efectuando para el cumplimiento de estas obras públicas no se dan de forma oportuna, y esto se ve demostrado en la escasa ejecución de proyectos, ya sea por falta de acción de parte de la entidad que licencia el presupuesto, como de quien realiza la puesta en marcha; es así que todo se traduce en una mala dirección por procesos y actividades.

Por otro lado Vásquez (2021), nos recalca un hecho muy significativo a tener en cuenta en su artículo cuyo nombre es, Lambayeque: atraso en compra de planta de oxígeno por parte de la MPCh, en donde manifiesta que aunque estemos en una coyuntura bastante difícil por fundamento de la enfermedad

pandémica del Coronavirus 19, se sigue operando los recursos públicos de forma muy inútil, y por eso pone como ejemplo el trabajo mal articulado que tiene el Gobierno Local de Chiclayo con la Gerencia Regional de Salud (GERESA), debido a que los métodos que se siguen para su adquisición son malos y causan mucha tardanza, lo cual perturba drásticamente a la población; no obstante cabe precisar que esta dificultad o mal manejo de actividades tiene su inicio no solo en la mala comunicación entre ambas entidades, sino que este quiebre se ostenta con mayor intensidad en la forma de trabajo que declara la Municipalidad de Chiclayo, en conclusión la mala gestión de sus procesos y actividades que solo causan demoras ante una necesidad tan importante para los ciudadanos.

Especificando la problemática de la presente indagación, inicio por mencionar que el lugar en donde fue identificado el problema en cuestión es la UGEL correspondiente a la Provincia de Lambayeque, debido a que existen muchas acciones que se realizan día tras día, pero no todo se da de la forma más óptima posible; es decir, existen momentos donde hay retrasos en algunos procesos, ya sean de trámite documentario o contrataciones externas, las cuales ocasionan molestias y retrasos en la ejecución de las metas u objetivos de realización breve, como las de proyección a futuro que se hayan previsto; ya sea que se reflejan en términos de ejecución presupuestal, compromisos de gestión; o en general, las metas de cobertura que se corresponden a cumplir para poder visualizar un adelanto a la hora de cubrir las exigencias por parte de los ciudadanos. Es por eso que se torna muy imperioso, identificar los conceptos básicos de esta forma de gestión, en donde se busca apresurar la forma de trabajo, con el único fin de que conciba más valor a la institución, además de crear un ambiente más óptimo para los trabajadores, y un cambio rotundo en la cultura organizacional que se maneja actualmente.

Rodríguez (2017), en su investigación, una propuesta para implementar la gestión de operaciones en una misión y actividad de apoyo de la fundación desayunitos creando huella, nos mencionó que tuvo como fin plantear un sistema de utilización de la administración por procesos en las ocupaciones misionales, mediante un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo; en donde se logró como resultado mejor manejo de las diversas actividades que se manejan en esta fundación, mediante un plano de actividades y el seguimiento continuo de sus

indicadores. En su conclusión remarcan que la implementación de la propuesta, permite una mayor claridad y control al momento de darle seguimiento mediante sus indicadores de gestión y realizar la retroalimentación correspondiente, con el único fin conseguir la mejora continua.

Puertas (2016), en su investigación cuya base es proponer un modelo de mejora de procesos y gestión de contabilidad e inteligencia empresarial en Energypalma S.A., tiene como objetivo principal, determinar los inconvenientes que existen en la zona de Sabiduría de Negocios, así como además llevar a cabo las mejores propuestas en las actividades y que paralelamente las mismas sean causa de toma de elecciones para generar un cambio que origine un beneficio en las ocupaciones elaboradas a diario, cuyo enfoque es mixto y de tipo aplicada. También se concluye en que hay varios puntos en los cuales mejorar, como por ejemplo en la implementación de documentos de gestión para evitar la doble función, también implementar un espacio físico óptimo para el desarrollo de los procesos.

Cahuasqui (2018), en su estudio titulado Metodología de Gestión de Operaciones de la Gerencia de Planificación y Desarrollo Corporativo de la Universidad Politécnica Estatal de Karshi, basado en un grupo de metodología de gestión de procesos para mejorar los procesos administrativos y ser más eficientes, permitiendo establecer una integración entre la gestión y la dirección de las operaciones del área de Planificación y Desarrollo corporativo de la UPEC.

La presente investigación tuvo un perspectiva documental y descriptivo, en base al método analítico-sintético e hipotético-deductivo, es decir los resultados fueron éxitos obteniendo altos índices en cada uno de los indicadores medidos; en conclusión este trabajo de investigación cumple con todos los requerimientos en cuanto a coherencia, calidad, rigurosidad, aplicabilidad, pertinencia y actualidad. En resumen, la gestión de procesos es un mecanismo que contribuye a la mejora continua de los recursos y operaciones de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y es probable que esté en la junta corporativa de planificación y desarrollo, ya que hace que las operaciones sean transparentes y permite que las actividades sean monitoreadas y evaluadas.

Aranda, et al. (2018), realiza su investigación, referente a la gestión de procesos como medio para determinar la eficacia en la mejora del cumplimiento de objetivos institucionales de MINAGRI, en donde se estableció como objetivo potenciar el tema de la gestión pública en el sector agrario en base a la modernización, mediante un enfoque cualitativo. Cuyo resultado fue que la consumación del plan es factible políticamente en la primera etapa, determinando que existe un riesgo mínimo en la ejecución, teniendo en cuanto que esto no generó ningún problema dentro del cumplimiento de las actividades de la entidad. Como conclusión, se determinaron los procesos de nivel 0, además se concluyó que el mapa de procesos fue validado por expertos y todo esto en base al diagnóstico inicial, que mencionaba que había ineficiencia e incluso duplicidad de funciones por la mala coordinación.

Coaguila (2017), en su estudio, referente a la implementación del modelo de gestión de calidad y Procesos en O&C Metals SAC; con el fin de realizar una propuesta para la ejecución del Modelo de Gestión de Calidad y Procesos de O&C Metals SAC, para estar en concordancia con las exigencias intrínsecas de aptitud, disponibilidad y precio / costo; de los clientes. Este estudio se realizó en base a un tipo de indagación de tres tipos: descriptiva, explicativa no experimental y de enfoque mixto. El resultado que se deseaba era una implementación del 100%, conteniendo la actuación de auditorías internas y auditorías de legitimación, y se esperaba que la ejecución del método de servicio de calidad permitiera a la organización crecer en el corto, mediano y largo plazo. De igual forma, se concluyó en que al verificar las acciones propuestas tomadas, comparándolas con la causa real del problema, contribuirán positivamente al logro de las metas, y tomar las acciones en consecuencia, con el fin de mantenerlas y extenderlas en el tiempo. Finalmente, con base en el estudio financiero, se consuma que la oferta realizada es beneficiosa.

González y Quiroz (2016) realizaron su estudio, y propusieron un tipo de orientación de procesos para una tienda de conveniencia llamada "Sandrita", ubicada en Éten, con el objetivo de desarrollar una proposición referente al sistema de administración, basada en la implementación de la metodología de gestión de operaciones. Enmarcado en un enfoque descriptivo horizontal. Ya que, como resultado, la empresa no lograba definir los objetivos de la empresa, es decir, su

visión, misión, valores y estrategia; tampoco los objetivos de rendimiento para cada proceso o área. Además, enfocarse en actividades y tareas no agregaba valor al negocio, pues no existía un plan operativo y no se asignaban responsabilidades y trabajos a los empleados, restringiéndolos para realizar las actividades y la motivación principal que su trabajo requiere. Por eso optaron por implementar la propuesta de valor.

Orrego (2018), en su investigación, sobre la concordancia que existe de la administración por procesos y la dirección por aptitudes de la dirección territorial de salud Chiclayo - Lambayeque 2016 - 2017, la cual asumió como meta, estudiar la administración por procesos y competencias desde la óptica de la ley servir en la dirección regional de salud Chiclayo – Lambayeque, bajo un enfoque cualitativo, tipo básico - sustantivo y un nivel exploratorio, descriptivo y explicativo. Se logró como resultado, identificar que hay suficientes argumentos para deducir que los niveles más altos de gestión por proceso, necesitan a la par, la gestión por Competencias, esto debido a que a través de la gestión por procesos se acortan y esclarecen los procesos administrativos y a través de la gestión por competencia se suma valor en cada uno, mediante las actividades de los actores (servidores públicos). Y se concluye en que existe mucha relación entre todas las variables que conforman la administración por procesos y la dirección por competencias.

Arteaga y Saavedra (2018), en su estudio de gestión de procesos de comunidades vecinas por José Leonardo Ortiz en la ciudad de Chiclayo ubicada en Lambayeque - Perú, con el objetivo de mostrar el tipo de gestión que sigue el trámite con el objetivo de implementar un orden público necesario y más efectivo en la Comunidad Autónoma José Leonardo Ortiz de la Provincia de Chiclayo de la Provincia de Lambayeque, Perú, en el marco de un diseño de estudio descriptivo horizontal; Como resultado, la implementación de mapas de procesos aumenta la eficiencia de las actividades realizadas; Finalmente, se concluyó que era oportuno realizar un cambio en la administración que se estaba tramitando en ese momento, bajo la dirección del juez y con el apoyo del Ayuntamiento. Este cambio es un cambio en la forma actual de hacer las cosas, para que las transacciones públicas contribuyan a mejorar la vida de las personas.

Exebio (2016), realizó una investigación referente a , planteamiento de gestión por procesos dirigidos a incrementar la condición de los servicios en la Gerencia de turismo y artesanía de la GERCETUR Lambayeque - Chiclayo 2016; en donde se fija la meta, Plantear un sistema de administración por procesos para perfeccionar las cualidades de los servicios que da la Gerencia de Turismo y Artesanía de la GERCETUR Lambayeque, Chiclayo 2016; la tipología de esta indagación ha sido no empírico, con delineación transeccional, colateral, minucioso y propositivo. La consecuencia obtenida en relación al atributo del servicio reveló que la Organización da un favorable rendimiento originando un moderado cuidado a las disposiciones de sus consumidores, no obstante, es posible perfeccionar para pronosticar las peticiones y de este modo acentuar los intereses de los beneficiarios. Como consecuencia se mostró la iniciativa efectuada, la cual es de consentimiento por la gerencia; los participantes indican que la propiedad del servicio aumenta si se usan representaciones gráficas de los procesos o actividades que se proponen en esa Gestión, concienciar al recurso humano en el pertinente uso de los mismos, además de facultar a los trabajadores en normatividad actual y administración por procesos.

Para poder entender un poco más acerca de la relación que pueden llegar a tener las dos variables del presente estudio, debemos hablar de los conceptos principales que conforman cada una de ellas. Por un lado, está la gestión por procesos, la cual es un método de gestión de la organización estableciéndose en los procesos en busca de lograr la alineación, [..], como un sistema interconectado predestinado a incrementar la complacencia del cliente, la contribución de valor y la cabida de respuesta. Medina et al. (2019). También, viabiliza a las asociaciones a ubicar enunciados para poder valorar la rentabilidad de las varias labores que se ejecutan, no sólo apreciadas de forma solitaria, sino formando parte de un grupo estrechamente interconectado. Puede ayudar a corregir los ámbitos de gestión. (Martínez y Cegarra, 2014)

Tomando en cuenta esto, se entiende este tipo de sistema como un método alternativo que se usa, para poder sustituir la imagen rígida que nos deja la forma antigua de administrar los recursos, y voltear hacia una perspectiva más enfocada en el trabajo en equipo, flexibilidad y rapidez respecto a los resultados esperados,

para así priorizar la satisfacción de las necesidades de la población, mediante un trabajo enmarcado por el orden.

En torno a esta variable, tomamos en cuenta a la Identificación, en donde se menciona que los procesos de un organismo pueden dividirse en subcategorías y acciones. La identificación minuciosa de las actividades es significativa para una adecuada enunciación de los procesos y conseguir una representación gráfica efectiva.

Medina et al. (2019). También vemos la Interrelación, en donde la Gestión por procesos, induce a la institución a tener una proyección más allá de sus fronteras geográficas y funcionales; ejemplifica cómo sus actividades van en torno con los interesados externos, proveedores y grupos de interés; a través de los procesos regulados por sus rangos e interrelaciones. Medina et al. (2019). y por último la Mejora Continua; lo cual para las organizaciones son de mucha utilidad para las empresas que desean optimizar sus servicios, productos o procesos lo que les va a garantizar la permanencia en el sector, crecer y ser competitivos. Proaño et al. (2017).

Por otro lado, la ejecución de las metas es el efecto que buscamos lograr como resultado de un ejercicio, medida o labor. Las personas tienen gran variedad de motivos para implantar metas. La importancia del establecimiento de metas es que hace realidad una imagen al inicio difusa. (Scott, 2014).

Además, es primordial conservar su evaluación constante pues “los resultados que la organización alcanza en términos de cumplimientos de fines, satisfacción de los consumidores (internos y externos), utilidad, al ser éstos los que se estima puede incidir de forma directa el trabajador con su desempeño”. Medina et al. (2019). Además, el alcance debería conceptualizar la magnitud del desarrollo empresarial objetivo de análisis y su correlación con otros métodos que la entidad usa para planear, hacer, verificar y adecuar su proceder[...], de modo que todos se acoplan al encargo que les corresponda deben ejecutar”. Medina et al. (2019); y finalmente. La motivación es “la necesidad es el punto de inicio para crear la reacción elemental y plantearse metas que generen el triunfo. Sin embargo, una vez cubierta la necesidad, el sujeto creará otras necesidades que sigan motivando las metas que quiera alcanzar”. (Peña, 2018).

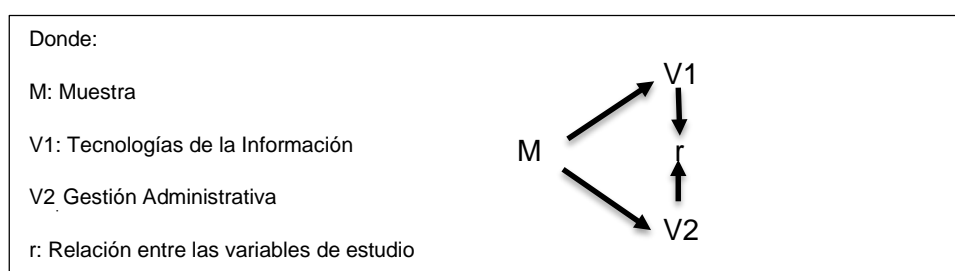
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación: El presente proyecto fue de tipo aplicada, debido a que es una forma de trabajo utilizada “para solucionar los problemas del mercado, la industria o los servicios” (Schwarz, 2017, P.1). Y bajo el mismo concepto, esta investigación ha buscado contribuir con el cambio en la gestión pública y la forma en cómo se administra sus recursos, debido a que existe mucha ineficiencia en cuanto al cumplimiento de metas internas, ya sea de índole presupuestal, compromisos de gestión, cobertura y ejecución de actividades y/o proyectos; todo esto por motivo de las demoras, trabajo funcional no tan flexible y falta de trabajo en equipo. Además, se va a manejar un enfoque orientado a la cuantificación ya que en “la investigación cuantitativa, los datos para responder las preguntas son números” (Cárdenas, 2018, P.3).

Diseño de investigación: Este trabajo investigativo fue realizado bajo un diseño descriptivo correlacional; por un lado porque en este tipo de investigación que trató de puntualizar las características, las particularidades y las diferentes visiones de los individuos participantes, conjuntos, colectividades, técnicas, objetos o cualquier otra variación, puesto que únicamente se intentó calcular o compilar datos relevantes de forma independiente o conjunta sobre los temas o las variables a las que se refieren. (Hernández - Sampieri, 2014, P.92). Y, por otro lado, porque este tipo de análisis tuvo como propósito estar al tanto de la correlación o nivel de sociedad que coexista varias nociones, cualidades o variables en una muestra o contexto en específico. (Hernández - Sampieri, 2014, P.93).

Figura 1 *Diseño correlacional*



3.2. Variables y operacionalización

El estudio se encontró constituido por dos variables:

Variable 01: Gestión por Procesos:

Definición conceptual:

La administración por procesos hizo posible que las organizaciones identifiquen sus indicadores para poder calcular el rendimiento de las numerosas actividades que se planean ejecutar, no sólo apreciadas de forma desarticulada, sino, formando parte de un conjunto muy interrelacionado. Además, puede agregar valor y mejorar los puntos clave de gestión. (Martínez y Cegarra, 2014).

También, se refiere a un principio de práctica Gestión por procesos con foco en lo competitivo. También puede ser entendido como una filosofía de gestión, cuyo objetivo está relacionado con la continua mejora en base a un aumento de la eficiencia. En general; se refiere a conceptos, métodos, técnicas que apoyan al diseño y análisis de procesos. Además de agrupar la mayoría de las características como modelado, automatización, ejecución, control, medición y optimización de procesos. (Dobrosavljević et al., 2021)

Definición operacional:

La administración por procesos viabiliza la identificación y evaluación de las actividades claves que tengan un bajo rendimiento y ya no producen como en una primera instancia, y deben ser consideradas en un rediseño para poder formar un sistema interrelacionado de acciones con el objetivo de mejorar de forma continua.

Indicadores; Identificación de las actividades de los procesos, Definición de los procesos, Representación gráfica de los procesos, Poseer registros, Relación entre procesos, Orden de los procesos, Mejorar servicio, Permanecer en el mercado y Ser competitivos. Escala de medición; Ordinal

Variable 02: Cumplimiento de Metas

Definición conceptual:

Una meta es la consecuencia que esperamos conseguir como resultado de una operación, medida o tarea. Las personas tienen diferentes impulsos para trazarse metas. La importancia del planteamiento de metas es que hace realidad una idea que al inicio es confusa. (Scott, 2014).

Definición operacional:

El cumplimiento de una meta va en torno a los resultados de corto y largo plazo que deseamos alcanzar, para poder lograr como consecuencia una mejora continua, además es importante mencionar que también sirven como una motivación para poder establecer los puntos claves más importantes al momento de instaurar objetivos.

Indicadores; Cumplimiento de objetivos, Satisfacción de los clientes, Utilidad, Relación con otros procesos, Procesos de ejecución, Adaptar su comportamiento, Necesidad, Generación de actitudes y Planteamiento de metas.

Escala de medición; Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo

Población: En una investigación, corresponde a un grupo de individuos, determinado, delimitado y viable, que establecerá lo concerniente y necesario para poder elegir la muestra; además de cumplir con unos varios criterios establecidos; cuando se habla de población, el término no se refiere exclusivamente a personas. (Arias, 2016). Entonces al referirnos a la población, no siempre serán personas, también podemos buscar datos en un conjunto de animales, documentos, objetos, etc.

Para elegir a la población objetivo, se tomó en cuenta a las personas que laboran en la institución pública UGEL Lambayeque (88 personas), correspondiente a todas las unidades que la conforman, en un tiempo de 15 días. Este conjunto será la población de estudio.

Criterio de inclusión: Para poder determinar este criterio, se tomó en cuenta a todas las personas que conformaron el plantel de trabajadores de la Unidad de Gestión Local de Lambayeque. Criterio de exclusión: Se determinó este criterio, teniendo en cuenta a todas las personas ajenas al plantel de trabajadores de la Unidad de Gestión Local de Lambayeque.

Muestra; Ventura, (2017) nos indicó que la muestra es el subconjunto de una población en base a unidades de análisis. Para determinar la muestra del presente proyecto, se manipuló el subsiguiente modelo matemático:

Según Otzen y Manterola (2017) el método de muestreo fue clasificado como no probabilístico, la elección de los individuos a estudio dependió de algunas tipologías, discernimientos, etc. que él (los) científico (s) considere (n) en ese instante”

Unidad de análisis; Corresponde a los colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque, según el criterio del investigador. Con el objetivo de calcular la muestra en este trabajo de indagación se tomó en cuenta una población de 88 individuos, con una fiabilidad de 95% y 5% de margen de desacierto. Además de una técnica de muestreo no probabilístico; para tener finalmente una muestra de 72 individuos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Esta investigación se hizo en base al uso de la técnica denominada encuesta, y como instrumento de recolección el cuestionario; debido a que son herramientas de fácil uso al momento de intervenir a los individuos de la muestra, además, pueden ser usados de forma progresiva con el fin de no agobiar a los encuestados con tantas preguntas.

Tabla 1 *Validez de Expertos*

Instrumentos	Gestión por procesos	Cumplimiento de Metas
Experto N°1	Mg. Teófila Tullume Garnique	Mg. Teofila Tullume Garnique
Experto N°2	Mg. Liz Elva Diaz	Mg. Liz Elva Diaz
Experto N°3	Mg. Hilder Jérico Dávila Guevara	Mg. Hilder Jérico Dávila Guevara

Nota: Elaboración propia.

En la tabla anterior se puede observar el juicio de expertos a quienes se requirieron para la validación de los instrumentos sobre gestión por procesos y cumplimiento de metas en base a sus extensos conocimientos y teniendo la competencia necesaria para ser aplicados ya que tienen validez, excelencia y claridad en la construcción de instrumentos.

3.5. Procedimientos

Se ejecutó el cuestionario, visité a cada uno de los individuos en sus respectivos espacios de trabajo, para poder comentarles el objetivo principal del presente proyecto, puesto que de esta forma buscó despertar su curiosidad por el tema, y así tratar de captar sus puntos de vista. También se resalta la importancia de esta investigación, para que la puedan tener en cuenta en su desempeño laboral. Por último, se informará que su participación será anónima y confidencial.

3.6. Método de análisis de datos

La data recopilada con el instrumento de recolección, fue estudiada con cuadros de datos, respectivamente con su gráfico adjunto y su estudio conveniente, tomando como base una metodología de investigación cuantitativa. Para el estudio estadístico de la data, se utilizará el sistema Excel y el sistema computacional SPSS 22. En este último se realizaron las tabulaciones correspondientes, interpretando todas las tablas y figuras, y así responder a los objetivos planteados mediante los resultados obtenidos.

3.7. Aspectos Éticos

Toda indagación cuenta con presencia ética, la cual se reflejó en las citas textuales, adquiridas por autores que serán contemplados en el contenido del marco teórico (vínculo entre las variables de estudio y los autores que hablan de ellas), intentando encontrar los argumentos de todo trabajo, también se respetará la colaboración de cada individuo que participará de las encuestas, la cual se hizo correctamente y con referencia de información que se portaron a la fiabilidad.

Confiabilidad:

Las encuestas implementadas en esta investigación fueron hechas por el mismo investigador y fue de gran ayuda en un futuro, para que sirva como referencia para que algún investigador emplee el mismo procedimiento o táctica de recolección de datos, y así obtener resultados semejantes.

Validez:

Se dio un análisis idóneo a los resultados de tal modo que este estudio se torne en un aporte importante en el entorno de la investigación, tomando como base las teorías usadas por autores fiables y lógicos.

Credibilidad:

Se dará a conocer que la información es verdadera, debido a que en el proceso se hizo un recojo de datos tal y cómo se han encontrado en su entorno.

Relevancia:

Los objetivos fueron planteados, contribuirán al entendimiento de las variables de estudio, y se logrará concientizar sobre su importancia en la aplicación laboral, o en su defecto mediante un mejor entendimiento de lo que se ha estudiado.

Consentimiento informado:

Las personas que conformaron la muestra de la investigación estuvieron informadas totalmente acerca de la investigación y todo su contenido, para que puedan dar su opinión mediante las encuestas que se van a evaluar, además de saber sus derechos y responsabilidades como participantes.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados correlacionales y pruebas de hipótesis.

4.1.1. Análisis de normalidad

Se aplicó el análisis de normalidad para determinar si las variables tienen distribución normal, de manera que se puedan aplicar las técnicas y/o pruebas correspondientes.

Para ello se plantean el supuesto de

Ho: Datos se distribuyen de forma normal ($p > 0,05$)

H1: Datos no se distribuyen de forma normal ($p < 0,05$)

Tabla 2

Prueba de normalidad variables gestión de procesos y cumplimiento de metas

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de procesos	,170	72	,000
Cumplimiento de metas	,190	72	,000

Nota: Instrumento aplicado a los colaboradores de la unidad de Gestión Local de Lambayeque

Para la variable gestión de procesos y la variable cumplimiento de metas todos los datos ingresados y aplicados son válidos, por lo que el procesamiento es posible, es así que, luego al ser una muestra mayor a 50 se considera la prueba Kolmogorov – Smirnov donde se obtiene un nivel de significancia mayores a 0,05 por lo tanto las variables no se distribuyen de forma normal, por lo que se aplicará el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y el cumplimiento de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021

Estudio correlacional entre la gestión por procesos y el cumplimiento de metas

Baremos de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
+/- 1,00	Relación positiva y negativa perfecta
+/- 0,80	Relación positiva y negativa muy fuerte
+/- 0,60	Relación positiva y negativa fuerte
+/- 0,40	Relación positiva y negativa moderada
+/- 0,20	Relación positiva y negativa débil
+/- 0,00	Probablemente no exista relación

Tabla 3

Relación entre la gestión por procesos y el cumplimiento de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.

	Cumplimiento de metas	
Gestión de procesos	Correlación de Rho de Spearman	,884
	Sig. (Bilateral)	,000
	N	72

Nota: Instrumento aplicado a los colaboradores de la unidad de Gestión Local de Lambayeque

El valor de rho de Spearman es de 0,884 indica una correlación fuerte y directa, además el valor de $p = 0,000$ ($p < \alpha$); esto permite afirmar que el coeficiente es significativo; mientras que el valor de la correlación de Spearman permite indica una correlación positiva y fuerte.

Hipótesis general

Existe relación entre la gestión por procesos y el cumplimiento de metas en la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021

1. Planteamiento de Hipótesis estadística

H1= Existe relación entre la gestión por procesos y el cumplimiento de metas en la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021

$$r_s = 0$$

H0= No existe relación entre la gestión por procesos y el cumplimiento de metas en la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021

$$r_s \neq 0$$

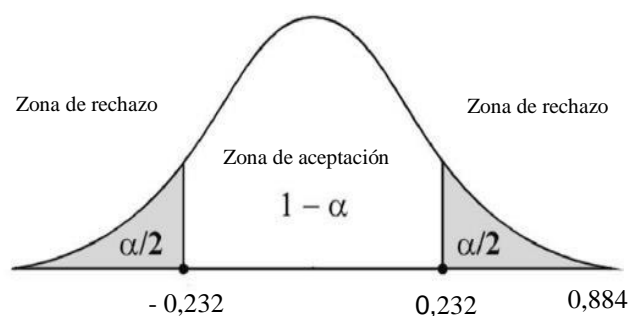
2. Nivel de significancia

Se considera un valor del 5% ($\alpha = 0,05$).

El valor crítico " r_s " considerando $\alpha = 0,05$; con $n = 72$ será $r_s = 0,232$

3. Cálculo del estadístico

En cuanto al coeficiente Rho de Spearman encontramos que el r es 0,884 para rechazar o aceptar la H_0 se contrasta el Rho de Spearman hallado con $r_{\text{crítico}}$ 0,232 valor precisado de la tabla de distribución Rho de Spearman



4. Toma de decisión

La relación de la r calculada con r crítica fue de $0,232 < 0,884$ lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un riesgo del 5%

5. Conclusión Se acepto H_a y se precisa que existe relación positiva y significativa entre la gestión por procesos y el cumplimiento de metas percibidas en la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021

Objetivo específico 1

Establecer la relación entre la dimensión identificación y cumplimiento de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021

Tabla 4

Relación entre la dimensión Identificación y cumplimientos de metas, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.

Cumplimientos de metas		
Identificación	Correlación de Rho de Spearman	,859
	Sig. (Bilateral)	,000
	N	72

Nota: Instrumento aplicado a los colaboradores de la unidad de Gestión Local de Lambayeque

El valor de rho de Spearman es de 0,859 indica una correlación fuerte y directa, además el valor de $p = 0,000$ ($p < \alpha$); esto nos permite indicar una correlación lineal estadísticamente significativa fuerte y directamente proporcional entre la dimensión identificación y cumplimiento de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.

Hipótesis específica

Existe relación entre la dimensión identificación de la gestión de procesos y el cumplimiento de metas en la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021

1. Planteamiento de Hipótesis estadística

H1 = Existe relación entre la dimensión identificación y cumplimientos de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021

$$r_s = 0$$

No existe relación entre la dimensión identificación y cumplimientos de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021

$r_s \neq 0$

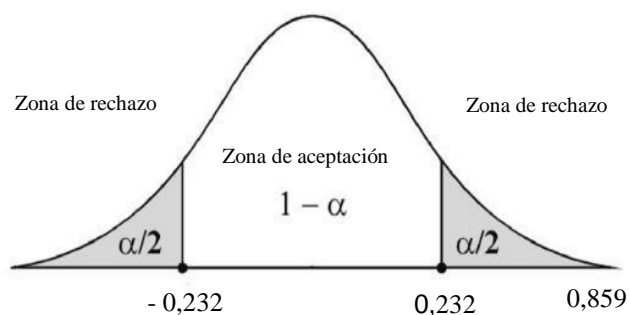
2. Nivel de significancia

Se considera un valor del 5% ($\alpha = 0,05$).

El valor crítico " r_s " considerando $\alpha = 0,05$; con $n = 72$ será $r_s = 0,232$

3. Cálculo del estadístico

En cuanto al coeficiente Rho de Spearman encontramos que el r es 0,859 para rechazar o aceptar la H_0 se contrasta el Rho de Spearman hallado con $r_{\text{crítico}}$ 0,232 valor precisado de la tabla de distribución Rho de Spearman



4. Toma de decisión

La relación de la r calculada con r crítica fue de $0,232 < 0,859$ lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un riesgo del 5%

5. Conclusión Se acepto H_a y se precisa que existe relación positiva y significativa entre la dimensión identificación de la gestión por procesos y el cumplimiento de metas percibidas en la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021

Objetivo específico 2

Establecer la relación que existe entre la dimensión interrelación y cumplimiento de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021

Tabla 5

Relación entre la dimensión interrelación y cumplimiento de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.

Cumplimiento de metas		
Interrelación	Correlación de Rho de Spearman	,863
	Sig. (Bilateral)	,000
	N	72

Nota: Instrumento aplicado a los colaboradores de la unidad de Gestión Local de Lambayeque

El valor de Rho de Spearman es de 0,863 indica una correlación fuerte y directa, además el valor de $p = 0,000$ ($p < \alpha$); esto nos permite rechazar H_0 y aceptar H_1 . Por lo tanto, se encontró una correlación lineal estadísticamente significativa fuerte y directamente proporcional entre la dimensión interrelación y cumplimiento de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021

Hipótesis específica

Existe relación entre la dimensión interrelación y cumplimiento de metas, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.

1. Planteamiento de Hipótesis estadística

H_1 = Existe relación entre la dimensión interrelación y cumplimientos de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021

$$r_s = 0$$

No existe relación entre la dimensión interrelación y cumplimientos de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque 2021

$r_s \neq 0$

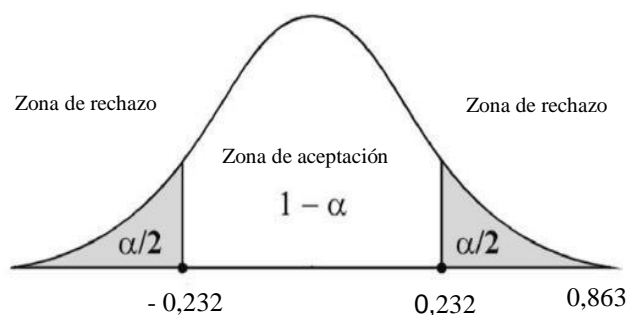
2. Nivel de significancia

Se considera un valor del 5% ($\alpha = 0,05$).

El valor crítico " r_s " considerando $\alpha = 0,05$; con $n = 72$ será $r_s = 0,232$

3. Cálculo del estadístico

En cuanto al coeficiente Rho de Spearman encontramos que el r es 0,863 para rechazar o aceptar la H_0 se contrasta el Rho de Spearman hallado con $r_{\text{crítico}}$ 0,232 valor precisado de la tabla de distribución Rho de Spearman



4. Toma de decisión

La relación de la r calculada con r crítica fue de $0,232 < 0,863$ lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un riesgo del 5%

5. Conclusión Se acepto H_a y se precisa que existe relación positiva y significativa entre la dimensión interrelación de la gestión por procesos y el cumplimiento de metas percibidas en la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021

Objetivo específico 3

Establecer la relación que existe entre la dimensión mejora continua y cumplimientos de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021

Tabla 6

Relación entre la dimensión mejora continua y cumplimiento de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.

Cumplimiento de metas		
	Correlación de Rho de Spearman	,716
Mejora continua	Sig. (Bilateral)	,000
	N	72

Nota: Instrumento aplicado a los colaboradores de la unidad de Gestión Local de Lambayeque

El valor de rho de Spearman es de 0,716 indica una correlación fuerte y directa, además el valor de $p = 0,000$ ($p < \alpha$); esto nos permite rechazar H_0 y aceptar H_1 . Por lo tanto, se encontró una correlación lineal estadísticamente significativa fuerte y directamente proporcional entre la dimensión mejora continua y cumplimiento de metas percibida de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021

Hipótesis específica

Existe relación entre la dimensión mejora continua y cumplimiento de metas, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.

1. Planteamiento de Hipótesis estadística

H_1 = Existe relación entre la dimensión mejora continua y cumplimientos de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021

$$r_s = 0$$

No existe relación entre la dimensión mejora continua y cumplimientos de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque 2021

$r_s \neq 0$

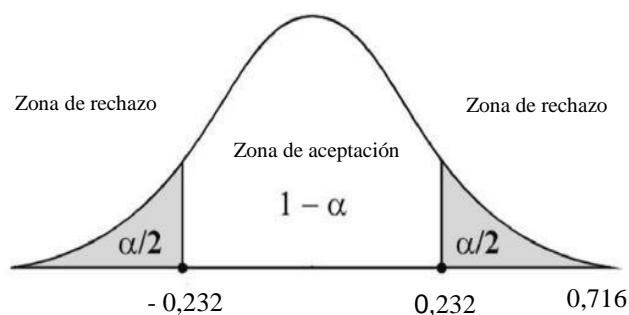
2. Nivel de significancia

Se considera un valor del 5% ($\alpha = 0,05$).

El valor crítico " r_s " considerando $\alpha = 0,05$; con $n = 72$ será $r_s = 0,232$

3. Cálculo del estadístico

En cuanto al coeficiente Rho de Spearman encontramos que el r es 0,716 para rechazar o aceptar la H_0 se contrasta el Rho de Spearman hallado con $r_{\text{crítico}}$ 0,232 valor precisado de la tabla de distribución Rho de Spearman



4. Toma de decisión

La relación de la r calculada con r crítica fue de $0,232 < 0,716$ lo que permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna con un riesgo del 5%

5. Conclusión Se acepto H_a y se precisa que existe relación positiva y significativa entre la dimensión mejora continua de la gestión por procesos y el cumplimiento de metas percibidas en la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021

4.2. Resultados Descriptivos

4.2.1. Gestión por procesos

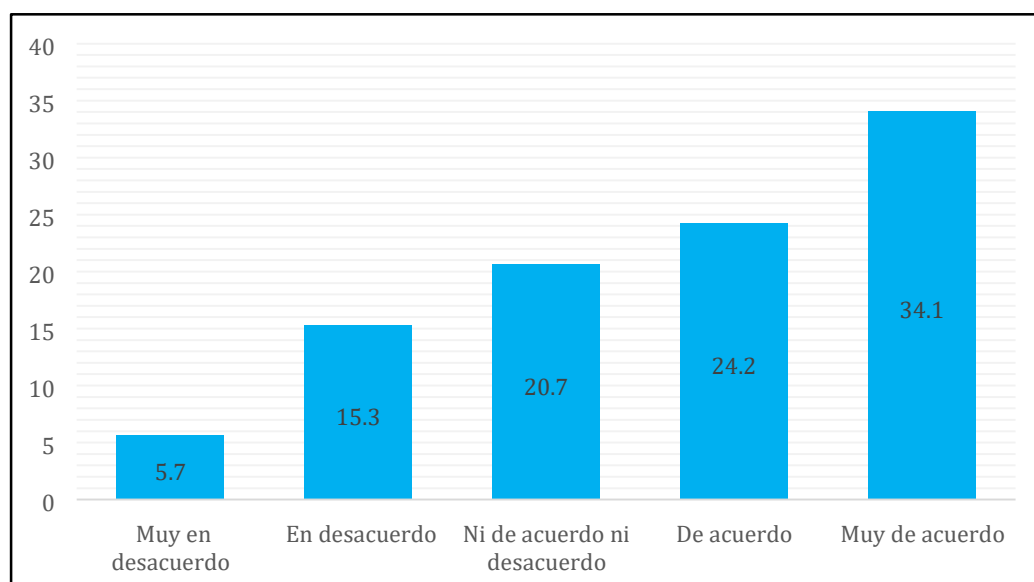
Tabla 7 *Gestión por Procesos percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021*

CATEGORIA	ni	fi	fi%
Muy en desacuerdo	37	0.06	5.7
En desacuerdo	99	0.15	15.3
Ni de acuerdo ni desacuerdo	134	0.21	20.7
De acuerdo	157	0.24	24.2
Muy de acuerdo	221	0.34	34.1
TOTAL	648	1.0	100

Nota: Datos obtenido de la aplicación del instrumento.

Figura 2

Gestión por Procesos percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021



Nota: Información de la tabla 7.

Interpretación: Se observa que la mayoría de los trabajadores están muy de acuerdo con la gestión de los procesos; esto es 34,2% de los trabajadores indican que están muy de acuerdo con la gestión de los

procesos, 24,2% de los trabajadores indican que están de acuerdo y solo el 5,7% están muy en desacuerdo.

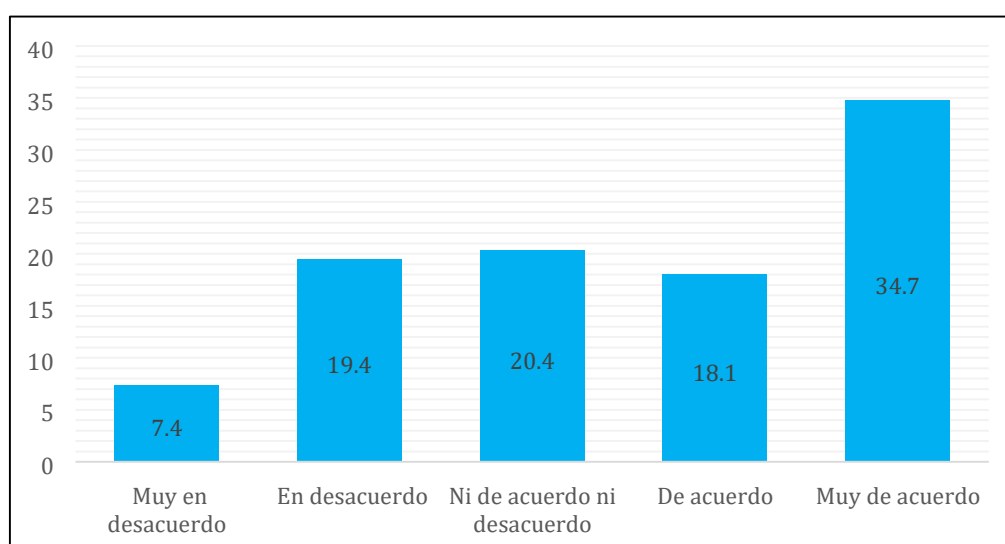
Tabla 8 Dimensión Identificación de la Gestión por Procesos percibida por los **trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021**

CATEGORIA	ni	fi	fi%
Muy en desacuerdo	16	0.07	7.4
En desacuerdo	42	0.19	19.4
Ni de acuerdo ni desacuerdo	44	0.20	20.4
De acuerdo	39	0.18	18.1
Muy de acuerdo	75	0.35	34.7
TOTAL	216	1.0	100

Nota: Datos obtenido de la aplicación del instrumento.

Figura 3

Dimensión identificación de la Gestión por Procesos percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021



Nota: Información de la tabla 8.

Interpretación: En cuanto a la dimensión identificación, se observa que la mayoría de los trabajadores están muy de acuerdo con la dimensión identificación de la gestión de los procesos; esto es 34,7% de los trabajadores indican que están muy de acuerdo con la gestión de los

procesos, 20,4% de los trabajadores indican que están ni de acuerdo ni desacuerdo y solo el 7,4% están muy en desacuerdo.

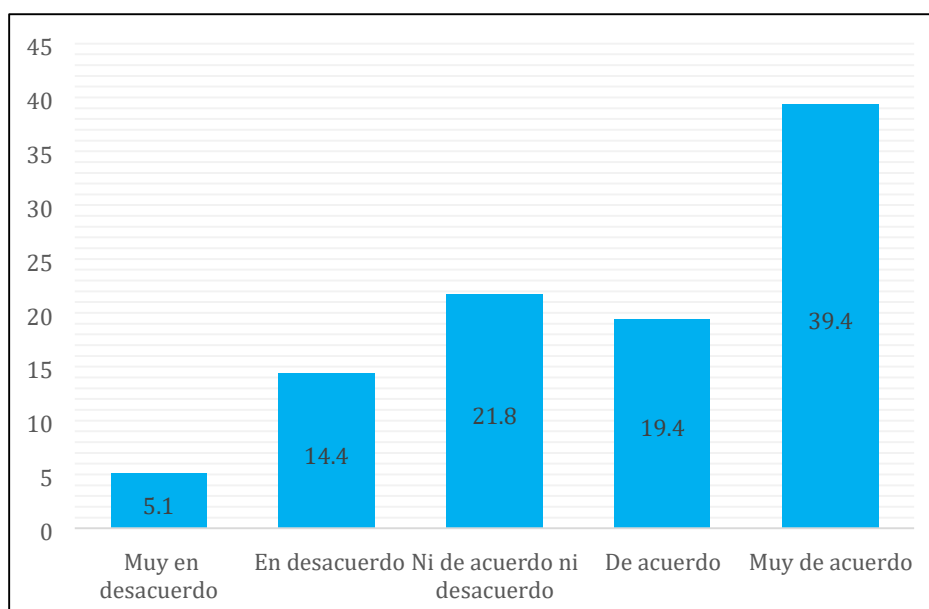
Tabla 9 Dimensión Interrelación de la Gestión por Procesos percibida por los **trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021**

CATEGORIA	ni	fi	fi%
Muy en desacuerdo	11	0.05	5.1
En desacuerdo	31	0.14	14.4
Ni de acuerdo ni desacuerdo	47	0.22	21.8
De acuerdo	42	0.19	19.4
Muy de acuerdo	85	0.39	39.4
TOTAL	216	1.0	100

Nota: Datos obtenido de la aplicación del instrumento.

Figura 4

Dimensión interrelación de la Gestión por Procesos percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021



Nota: Información de la tabla 9.

Interpretación: En cuanto a la dimensión interrelación, se observa que la mayoría de los trabajadores están muy de acuerdo con la dimensión interrelación de la gestión de los procesos; esto es 39,4% de los

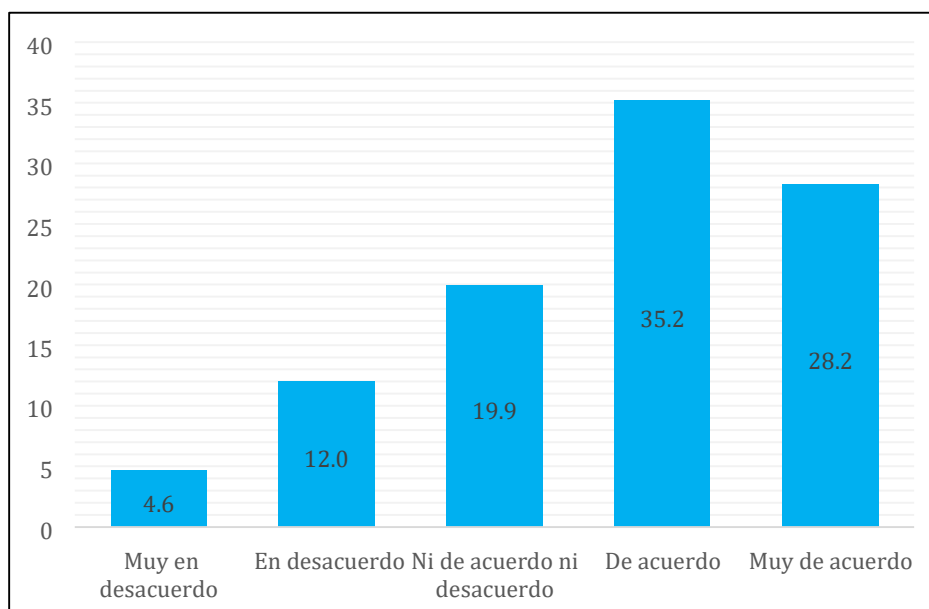
trabajadores indican que están muy de acuerdo con la gestión de los procesos, 21,8% de los trabajadores indican que están ni de acuerdo ni desacuerdo y solo el 5,1% están muy en desacuerdo.

Tabla 10 Dimensión Mejora continua de la Gestión por Procesos percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021

CATEGORIA	ni	fi	fi%
Muy en desacuerdo	10	0.05	4.6
En desacuerdo	26	0.12	12.0
Ni de acuerdo ni desacuerdo	43	0.20	19.9
De acuerdo	76	0.35	35.2
Muy de acuerdo	61	0.28	28.2
TOTAL	216	1.0	100

Nota: Datos obtenido de la aplicación del instrumento.

Figura 5 Dimensión mejora continua de la Gestión por Procesos percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021



Nota: Información de la tabla 10.

Interpretación: En cuanto a la dimensión mejora continua, se observa que la mayoría de los trabajadores están de acuerdo con la dimensión

mejora continua de la gestión de los procesos; esto es 35,2% de los trabajadores indican que están de acuerdo con la gestión de los procesos, 28,2% de los trabajadores indican que están muy de acuerdo y solo el 4,6% están muy en desacuerdo.

4.2.2. Cumplimiento de metas

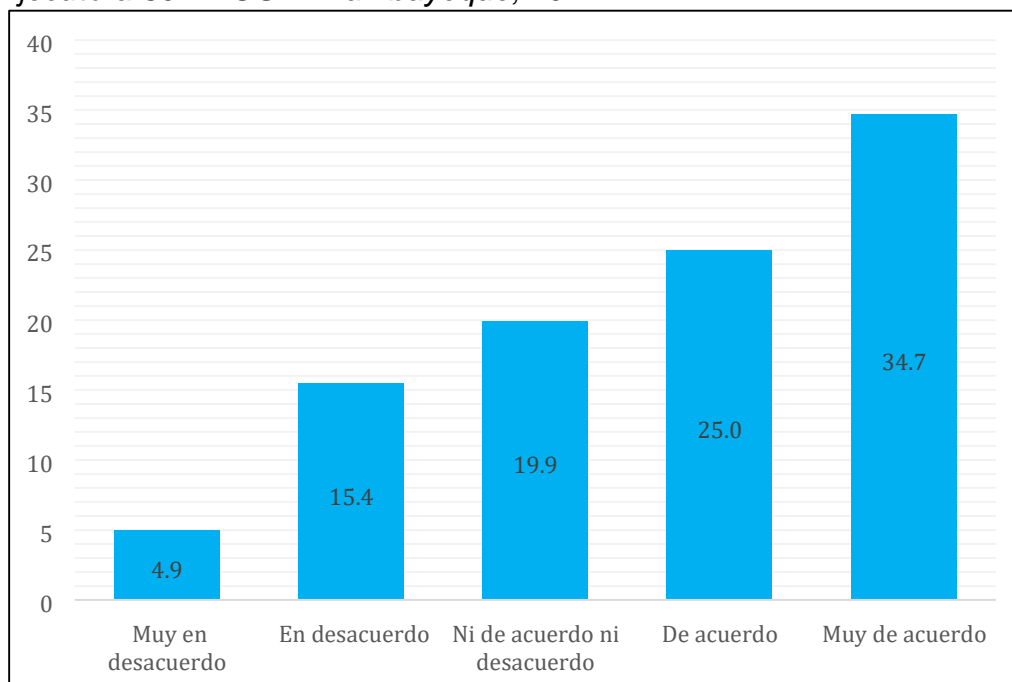
Tabla 11 *Cumplimiento de Metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021*

CATEGORIA	ni	fi	fi%
Muy en desacuerdo	32	0.05	4.9
En desacuerdo	100	0.15	15.4
Ni de acuerdo ni desacuerdo	129	0.20	19.9
De acuerdo	162	0.25	25.0
Muy de acuerdo	225	0.35	34.7
TOTAL	648	1.0	100

Nota: Datos obtenido de la aplicación del instrumento.

Figura 6

Cumplimiento de Metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021



Nota: Información de la tabla 11.

Interpretación: En cuanto al Cumplimiento de Metas, se observa que la mayoría de los trabajadores están muy de acuerdo con el cumplimiento de metas; esto es 34,7% de los trabajadores indican que están muy de acuerdo con el cumplimiento de metas; 25,0% de los trabajadores indican que están de acuerdo y solo el 4,9% están muy en desacuerdo.

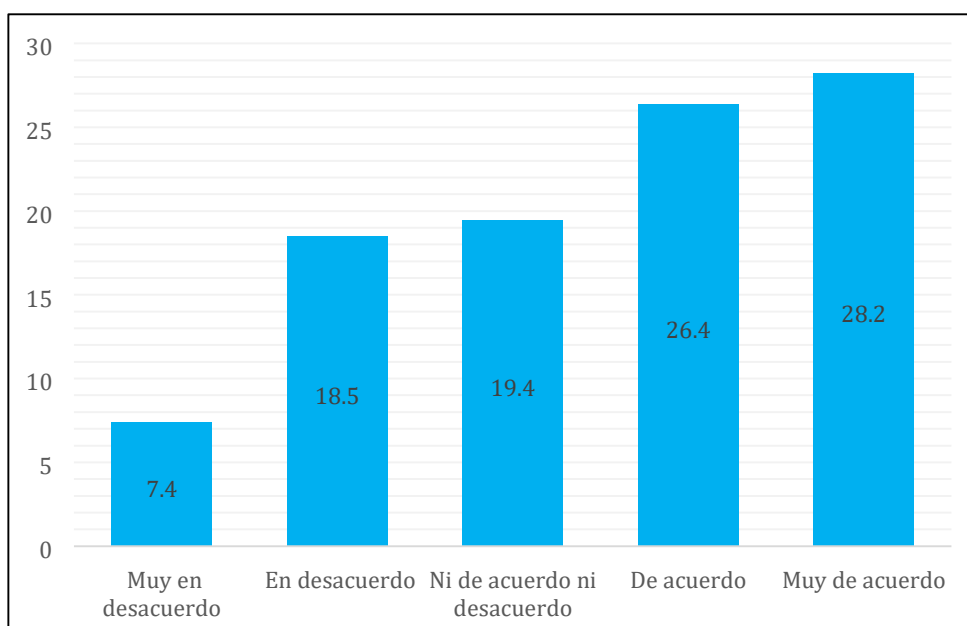
Tabla 12 Dimensión Resultados del Cumplimiento de Metas percibida por los *trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021*

CATEGORIA	ni	fi	fi%
Muy en desacuerdo	16	0.07	7.4
En desacuerdo	40	0.19	18.5
Ni de acuerdo ni desacuerdo	42	0.19	19.4
De acuerdo	57	0.26	26.4
Muy de acuerdo	61	0.28	28.2
TOTAL	216	1.0	100

Nota: Datos obtenido de la aplicación del instrumento.

Figura 7

Dimensión Resultados del Cumplimiento de Metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021



Nota: Información de la tabla 12.

Interpretación: En cuanto a la dimensión resultados del Cumplimiento de Metas, se observa que la mayoría de los trabajadores están muy de acuerdo con la dimensión resultados del cumplimiento de metas; esto es 28,2% de los trabajadores indican que están muy de acuerdo con el cumplimiento de metas; 26,4% de los trabajadores indican que están de acuerdo y solo el 7,4% están muy en desacuerdo.

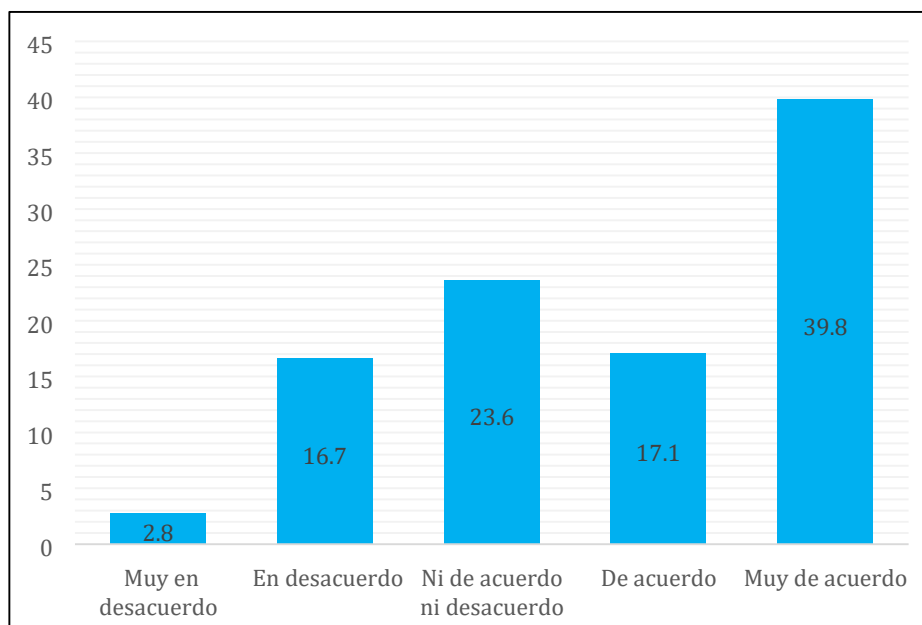
Tabla 13 Dimensión Alcance del Cumplimiento de Metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021

CATEGORÍA	ni	fi	fi%
Muy en desacuerdo	6	0.03	2.8
En desacuerdo	36	0.17	16.7
Ni de acuerdo ni desacuerdo	51	0.24	23.6
De acuerdo	37	0.17	17.1
Muy de acuerdo	86	0.40	39.8
TOTAL	216	1.0	100

Nota: Datos obtenido de la aplicación del instrumento.

Figura 8

Dimensión alcance del Cumplimiento de Metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021



Nota: Información de la tabla 13.

Interpretación: En cuanto a la dimensión alcance del Cumplimiento de Metas, se observa que la mayoría de los trabajadores están muy de acuerdo con la dimensión resultados del cumplimiento de metas; esto es 39,8% de los trabajadores indican que están muy de acuerdo con el cumplimiento de metas; 23,6% de los trabajadores indican que están ni de acuerdo ni en desacuerdo y solo el 2,8% están muy en desacuerdo.

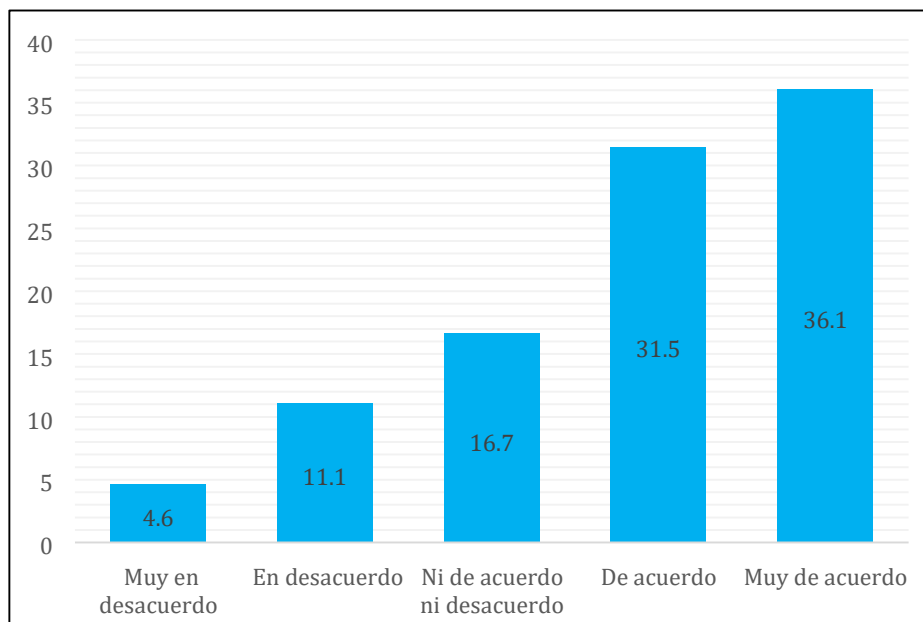
Tabla 14 *Dimensión Motivación del Cumplimiento de Metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021*

CATEGORÍA	ni	fi	fi%
Muy en desacuerdo	10	0.05	4.6
En desacuerdo	24	0.11	11.1
Ni de acuerdo ni desacuerdo	36	0.17	16.7
De acuerdo	68	0.31	31.5
Muy de acuerdo	78	0.36	36.1
TOTAL	216	1.0	100

Nota: Datos obtenido de la aplicación del instrumento.

Figura 9

Dimensión Motivación del Cumplimiento de Metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021



Nota: Información de la tabla 14.

Interpretación: En cuanto a la dimensión motivación del Cumplimiento de Metas, se observa que la mayoría de los trabajadores están muy de acuerdo con la dimensión motivación del cumplimiento de metas; esto es 36,1% de los trabajadores indican que están muy de acuerdo con el cumplimiento de metas; 31,5% de los trabajadores indican que están de acuerdo y solo el 4,6% están muy en desacuerdo.

V. DISCUSIÓN

El análisis empieza con los resultados del objetivo general; manifiesto que existe relación fuerte y directa entre la gestión por procesos y el cumplimiento de metas, con un valor de 0,884. Estos coinciden con Coaguila (2017) Tenga en cuenta que el Ministerio de Educación de Perú ha comenzado a implementar un programa de incentivos llamado Compromiso con el Desempeño (CdD) para mejorar los procesos críticos y lograr las metas de aprendizaje. Esta tesis explica por qué se tomó esta decisión y utiliza Kingdon Multithreading Framework (MSF) para comprender el proceso de establecimiento de la agenda. Los datos se recopilaron a través de entrevistas y se complementaron con una revisión de la literatura. En el curso del flujo de problemas, se encontró que los puntajes bajos en las pruebas estandarizadas crearon un sentido de urgencia que motivó la implementación de políticas. Los formuladores de políticas han determinado que la entrega de documentos y los contratos de los maestros se retrasan y que ambos procesos críticos necesitan una implementación inmediata para mejorar los resultados del aprendizaje. Con respecto a los desarrollos políticos actuales, la experiencia del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) constituye la base para diseñar una herramienta catalizadora en el sector educativo. Esta experiencia fue utilizada por empresarios públicos que trabajaron en Europa y el City Incentive Scheme para diseñar un mecanismo similar dentro del Ministerio de Educación. En cuanto al presente político, la centralización de decisiones, el apoyo de los ministros, la aprobación del Ministerio de Hacienda y la ausencia de oposición facilitan la inclusión del CdD en la agenda de asuntos gubernamentales. Los CoD representan el estado de la transferencia de políticas dentro de un país, de un sector a otro.

Asimismo, en el análisis del objetivo específico 1; se muestra que existe una relación fuerte y directa con un valor de 0,859. Entre la dimensión identificación y cumplimiento de metas percibida en los trabajadores de la Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021. Estos hallazgos coinciden con; Según Gutiérrez (2017), En su investigación, indicó que el 10% de los trabajadores de preparación de presupuestos desconocen los métodos de presupuestación por resultados, debido a que la red no capacita a los empleados en este nuevo método de estructuración

e implementación de la estructura presupuestaria general. Y el 17% de los empleados recibió autoformación, incluso indicando que el 97% de los empleados de la red asignaron recursos insuficientes para participar en programas presupuestarios.

Por lo tanto, en el objetivo específico 2; muestra que existe una relación fuerte y directa, con un valor de 0,863, entre la dimensión interrelación y el cumplimiento de metas. Estos resultados se contrastan con Castañeda y Vásquez (2016), lo que indica que la gestión administrativa es un proceso especial en el plan, organización, gestión y control y servicio para lograr los objetivos que se originan desde el inicio de la gerencia, logrando el trabajo de esa persona; Lo que se dice que tiene gerentes administrativos exitosos, es esencial para tener en cuenta cuatro niveles, para obtener metas para obtener comentarios satisfactorios para la instalación. En este contexto, debemos afectar a los gerentes administrativos de hoy, porque facilita una buena mutación mutua entre los urbanos y sus trabajadores, con consecuencias positivas y positivas de la gestión relacionadas con la implementación de la implementación del presupuesto.

Ser presupuesto por el Sistema Nacional de Presupuesto (2011, P.9 -12), este es el período presupuestario, que sirve para satisfacer la demanda de gasto en presupuestos organizativos aprobados por la Organización Nacional. a la PCA; Es decir, su objetivo es mantener el orden, la disciplina, la precaución y la responsabilidad de cada ejercicio, que debe respetar las tres etapas esenciales de compromiso, acumulación y pago; utilizará el pozo del presupuesto anual, ganancia asociada con la gestión administrativa.

Sin embargo, en el objetivo específico 3; sostiene que existe una relación fuerte y directa con un valor de 0,716, entre la dimensión mejora continua y cumplimiento de metas. Por otro lado, de las respuestas adquiridas sobre el objetivo Nivel de gestión administrativa de los funcionarios del Municipio Distrital de la Banda de Shilcayo, que se encuentra demostrado en la tabla y figura 1, se advierte que del 100 % de respuestas, el mayor resultado en la escala de valoración es "Medio", dando como resultado un 64.7%, lo que significa que la gestión administrativa va de la mano con la planeación, organización, dirección y control;

apreciándose que las decisiones acogidas para alcanzar las metas señaladas en el primer nivel de la planeación, se puede trabajar de ser necesario con las mejoras acreditadas, argumentadas y útiles para ser examinadas si se requiere de ello.

Para tener mejor conocimiento de este tema, al realizar el seguimiento de ejecución presupuestal, la estimación del PIM, el resultado del porcentaje de ejecución presupuestal fue del 58.3% que corresponde al año 2018; esto quiere decir que el resultado nuevamente coincide con los resultados obtenidos, encontrándose en la escala valorativa medio, evidenciando que la ejecución presupuestal del periodo 2018, se realizó acorde con el presupuesto institucional designado para dicha municipalidad.

Así mismo, de los resultados obtenidos se relaciona también con lo que indicado por Álvarez, (2012, p. 10 - 11) que la gestión también se conoce como gerencia o gerencia, y la considera un procedimiento que incluye algunas profesiones, y la combinación sistemática de técnicas practicadas por la organización, para poder dirigir y controlar la implementación, fortaleciendo y construyendo capacidad y dirección para lograr la fijar metas; En este sentido, cada organización debe contar con un órgano de control de gestión, que verifique el presupuesto general y, si se cumplen estas etapas, logre determinar si existen defectos en el proceso de rechazo, si se alcanzan o no los objetivos planteados. Lo que funciona para corregir tales errores.

Asimismo, (Quintazi Quenaya, 2017), En su investigación, señaló que la implementación de planes de incentivos para mejorar la administración de la ciudad, los funcionarios avanzados de las áreas urbanas del condado de Selva Alegre no solo son para optimizar el desempeño de la tarea, sino también. La acumulación proporciona impuestos y gestión del 18% en 2014 en comparación con 2013. Según los resultados, el 100% de los trabajadores se encuestan, al 50% ha elegido alternativa, conciencia de los bonos por la conciencia de los objetivos, el 17% contribuye a mejorar la eficiencia y la eficiencia de Gastos públicos en áreas urbanas, mejorando el 13% en los servicios públicos y la inversión local, el 13% contribuye al desarrollo y desarrollo de la economía local sostenible y el 7% mejora la recaudación y la gestión de impuestos. Estos datos hacen que los empleados

determinen claramente que los empleados tienen un concepto para someterse a planes preferenciales porque no solo es recobrar bonificaciones adicionales, sino que sus objetivos contribuirán a mejorar efectivos y efectivos. La efectividad del gasto público, las similitudes para contribuir a mejorar la calidad de los servicios públicos locales y las leyes de implementación, así como la mejora de la recaudación de impuestos y la gestión de impuestos, como la movilización en las disposiciones del plan, fomentar.

Según (Vega 2018), Señaló en su investigación que el logro de los objetivos del plan de incentivos en el municipio de Trujillo ha derivado en mejoras en la gestión y por ende en el manejo de residuos sólidos, además de lograr la autosuficiencia financiera, con un incremento sostenido en la adquisición de activos. Impuestos de 2015, así como agilizar las operaciones en el caso de licencias para permitir que las micro y pequeñas empresas se extiendan por los alrededores. Los recursos que ya no se recolectan son perjudiciales para la administración de la ciudad, ya que es el dinero que ayudará a financiar la capacitación, mejorar el equipo y la infraestructura y recomprar bienes para administrar la ciudad. La oficina, entre otras cosas, aplica el uso de recursos distribuidos por el Coordinador del Esquema de Incentivos del Gobierno Provincial de Trujillo.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una relación fuerte y directa entre la gestión de procesos y el cumplimiento de metas en la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021. Lo cual hace referencia que la institución se centra en implementar una buena gestión por proceso, el cumplimiento de metas se dio forma inevitable, a la vez fue un resultado inmediato y positivo para la institución.
2. Por lo tanto, se encontró una correlación lineal estadísticamente significativa, fuerte y directamente proporcional entre la dimensión identificación y cumplimiento de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021. Por consiguiente, nos hace entender que la etapa de la identificación es vital para un proceso de rediseño, e implementación de la gestión por procesos, ya que es así cómo se diagnostica las actividades y/o procesos que causan demora o no agregan valor, para poder tomar decisiones en búsqueda de soluciones.
3. Entre la dimensión interrelación y cumplimiento de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.; existe correlación fuerte y directa, esto nos permite rechazar H_0 y aceptar H_1 . En otras palabras, es importante mencionar que la implementación de la gestión por procesos, trae como consecuencia que entre las unidades funcionales se origine más intercomunicación, ya sea mediante dialogo y/o coordinaciones, referente a las actividades diarias, claves para el correcto funcionamiento de la institución, y esto a la larga contribuye a que se logren las metas propuestas.
4. Existe una correlación lineal estadísticamente significativa fuerte y directamente proporcional entre la dimensión mejora continua y cumplimiento de metas percibida de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021. De tal modo que la implementación de la gestión procesos es un sistema que, al ser usado constantemente, genera mejoras constantes en la gestión y el cumplimiento de metas.

VII. RECOMENDACIONES

1. En la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, específicamente el área de Recursos Humanos, debe tomar en conciencia sobre la importancia del plan de incentivos; sus objetivos y su búsqueda por alcanzar un gestión por procesos orientada a resultados el mismo que tenga impacto en la calidad de vida de los ciudadanos conllevando a la modernización de la gestión municipal, ello permitirá que los funcionarios, trabajadores y en general todos los involucrados entiendan los procesos mismos y conozcan las actividades a cumplir de cada meta y la forma que se evaluarán estos, y así el monitoreo permita desarrollar una eficaz gestión.
2. El coordinador del cumplimiento de metas del plan de incentivos de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque debe ser una persona con amplia experiencia en gestión y políticas públicas y conocedor de su importancia, de modo que pueda llevar adelante de manera integral, adoptando un enfoque de gestión por resultados que implique el cumplimiento eficiente y eficaz de metas en un 100% y consecuentemente la transferencia total del monto máximo programado y adicionalmente obtener el bono adicional que beneficia a la entidad.
3. Por último, al área de administración debería evaluar cuáles de sus políticas debe propiciar la implementación de un programa de capacitación para su personal tomando como base un diagnóstico de la institución con planes de mejoramiento de gestión procesos, de manera permanente y directa, con la finalidad de conocer e interiorizar los beneficios de las Políticas de Modernización implementadas por el Ministerio de Economía y Finanzas así como el Plan de Incentivos en estricta aplicación del Presupuesto por Resultados.

REFERENCIAS

- Aleksandrov, E., Bourmistrov, A. and Grossi, G. (2020), "*Performance budgeting as a creative distraction of accountability relations in one Russian municipality*", *Journal of Accounting in Emerging Economies*, Vol. 10 No. 3, pp. 399-424. <https://doi.org/10.1108/JAEE-08-2019-0164>
- Arias, O. (2017) *Metodología de la investigación* [Internet]. Perú; 2017.
Disponible en: <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0092660/cap03.pdf>.
- Álvarez, J. (2012). *The board by Results and Measurement Indicators*. Government News. Publication Instituto Pacífico.
- Alfred T (2018) *From Performance Budgeting to Performance Budget Management: Theory and Practice*. Policy implementation Review Volume 78, Issue 5 p. 748-758. <https://doi.org/10.1111/puar.12915>
- Aranda, I. (2009). *Feelings trainings. His administration in the advancement of individuals: instructing, initiative, schooling*. Colombia: Rache.
- Ayapi, J. (2017). *The spending plan cycle and public administration in the locale district of Monzón 2016*. (Undergrad Thesis). College of Huánuco, Peru.
<http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/784/AYAPI%20QUISPE%2C%20JOSSY%20LEIDY.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Albán, M., Vizcaino, G., Tinajero, F. (2014). *La gestión por procesos en las Instituciones de Educación Superior. Utciencia - Ciencia y Tecnología al servicio del pueblo*. pp. 140 - 149.
<http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/view/17/19>
- Aranda, M., Ordoñez, L. y Peralta, C. (2018). *La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del minagri*. [Tesis de Maestría, Universidad del Pacifico].

Repositorio

Institucional.https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2270/Merly_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1

Arias, J., Villasis, M. y Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Revista Alergia México, vol. 63, núm. 2. pp. 201-206. <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

Arteaga, R., Saavedra, O. (2018). *Modelo de gestión por procesos de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque – Perú*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio institucional. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5975/BC-968%20ARTEAGA%20LORA-SAAVEDRA%20SLAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Builes N; Puente S; Calderón G & Betancur H (2020) *Perfil gerencial de los docentes-directores en Antioquia y enfoques de gestión administrativa de gestión del directivo y los enfoques de gestión administrativa*. <http://hdl.handle.net/11407/5976>

Bernatska, N. (2018). *Formation of modern model of budget management based on methods of public administration*. *Baltic Journal of Economic Studies*, 4(1), 39-48. <https://doi.org/10.30525/2256-0742/2018-4-1-39-48>

Colonel, M. (2018). *Effectiveness of the financial plan execution of pay and costs of the District Municipality of Yarabamba, Province of Arequipa, Region of Arequipa, 2016 - 2017*. (Graduate theory). Public University of San Agustín Peru.

Chaquilla M (2017) *Administrative Management and the level of effectiveness of financial plan execution in the HR space of the executing unit 008 of the Public Ministry of San Martín - Moyobamba 2015 - 2016*. Expert's theory. corporacionaem.com/apparatuses/calc_muestras.php

Cahuasqui, E. (2018). *Metodología para la gestión por procesos de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi*. [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Israel]. Repositorio institucional. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/1836/1/UISRAEL-EChttp://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/1836/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2018-018.pdfMASTER-ADMP-378.242-2018-018.pdf>

Cárdenas, J. (2018). *Investigación cuantitativa.* ", TrAndeS Material Docente, No. 8, Berlín: trAndeS - Programa de Posgrado en Desarrollo Sostenible y Desigualdades Sociales en la Región Andina. https://refubium.fu-berlin.de/bitstream/handle/fub188/22407/Manual_Cardenas_Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=5&isAllowed=y
https://refubium.fu-berlin.de/bitstream/handle/fub188/22407/Manual_Cardenas_Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Castellnou, R. (2020). *La Necesidad de la Gestión por Procesos*. Emburse Captio. <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-porhttps://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesosprocesos>.

Chaname, C. (2020). *La gestión de operaciones y la gestión por procesos: dos ausencias en la administración pública peruana*, Universidad Continental. <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-gestion-dehttps://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-gestion-de-operaciones-y-la-gestion-por-procesos-dos-ausencias-en-la-administracion-publica-peruanaoperaciones-y-la-gestion-por-procesos-dos-ausencias-en-lahttps://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-gestion-de-operaciones-y-la-gestion-por-procesos-dos-ausencias-en-la-administracion-publica-peruanaadministracion-publica-peruana>

Coaguila, A. (2017). *Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.* [Tesis para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial, Universidad Católica San Pablo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf

DOBROSAVLJEVIĆ, A., UROŠEVIĆ, S., VUKOVIĆ, M., & ŠTRBAC, N. (2021). Modelling factors of influence on business process management in the organizations of the clothing industry. *Industria Textila*, 72(5), 477–484. <https://doi.org/10.35530/IT.072.05.1816>

Editorial Grudemi (2018). *Metas*. Enciclopedia Económica <https://enciclopediaeconomica.com/metas>.

En América, los rezagos más grandes en las metas de los ODS están en desigualdades entre grupos poblacionales. (2021). OPS Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud. <https://www.paho.org/es/noticias/3-8-2021-america-rezagos-mas><https://www.paho.org/es/noticias/3-8-2021-america-rezagos-mas-grandes-metas-ods-estan-desigualdades-entre-grupos-grandes-metas-ods-estan-desigualdades-entre-grupos>

Exebio, L. (2016). *Propuesta de gestión por procesos orientados a mejorar la calidad de los servicios en la dirección de turismo y artesanía de la Geretur Lambayeque - Chiclayo 2016.* [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/3771/exebio_cl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gonza, A, Quiroz, S. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos para el minimarket “Sandrita” en la ciudad de Eten.* [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas,

Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio institucional.

https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/793/1/TL_GonzaBerruAnia_QuirozAngelesSandra.pdf

Guerrero, G. y Guerrero, M. (2020). *Metodología de la investigación. Serie integral por competencias. 2da*

edición. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sJstEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&ots=https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sJstEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&ots=-i5baUZ_Sr&sig=kz5_kMZET8QflgrdNu44j6A6xnM -v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&f=falsei5baUZ_Sr&sig=kz5_kMZET8QflgrdNu44j6A6xnM#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sJstEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&ots=https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=sJstEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=metodolog%C3%ADa+de+la+investigaci%C3%B3n&ots=-i5baUZ_Sr&sig=kz5_kMZET8QflgrdNu44j6A6xnM-v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&f=falsei5baUZ_Sr&sig=kz5_kMZET8QflgrdNu44j6A6xnM#v=onepage&q=metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n&f=false)

Gudelj, M., Delic, M., Kuzmanovic, B., Tesic, Z., & Tasic, N. (2021). Business Process Management Model as an Approach to Process Orientation. *International Journal of Simulation Modelling (IJSIMM)*, 20(2), 255–266. <https://doi.org/10.2507/IJSIMM20-2-554>

Hernández-, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). *Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo*. En Hernández-Sampieri, R., FernándezCollado, C. y Baptista-Lucio, P. *Metodología de la Investigación* (6 ed., págs. 88-101). México: McGraw-Hill. http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510_06_color.pdf?sequence=1

Igor K (2019) *Spotlight 3: Linking Budget Management to Learning*. *World Bank Group COVID-19 Hub*. https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1234https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1234-7_sp37_sp3

Instituto De Ciencias HEGEL. (2021). *Gestión por Procesos en el Estado o sector público en Perú*. <https://hegel.edu.pe/blog/gestion-por-procesoshttps://hegel.edu.pe/blog/gestion-por-procesos-en-el-estado-o-sector-publico-en-peru/en-el-estado-o-sector-publico-en-peru/>

Los efectos secundarios de fijarse metas. (2014). El País. https://elpais.com/elpais/2014/03/21/eps/1395424320_837404.html

Martínez, A. y Cegarra, J. (2014). *Gestión por procesos de Negocio, Organización Horizontal*. Editorial del Economista. https://books.google.com.pe/books?id=Y7rxAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+por+procesos&hl=en&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Menacho, I. Uribe, Y, Campos M., & Caruajulca W (2019). *Incidence of administrative management in labor disputes of administrative workers at the Sierra Centro Sur special project in Ayacucho, 2018* [Incidencia de la gestión administrativa en los conflictos laborales de trabajadores administrativos del proyecto especial Sierra Centro Sur en Ayacucho, 2018]. *Journal of Global Management Sciences*, 2(1), 6–14. Retrieved from <https://journals.cincader.org/index.php/gmsj/article/view/96>

Morosan G (2019) *Budget program versus financial plan execution in romania. An investigation of the ramifications on the economy. The USV Annals of Economics and Public Administration*, Vol 19, No 2 (30).

Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., Comas, R. (2019). *Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo*. *Ingeniare. Rev. chil. ing.* vol.27. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328&script=sci_arttext&tlng=en

MEF: 18 regiones cumplieron con metas de ejecución de inversiones. (2021). *Andina*. <https://andina.pe/agencia/noticia-mef-18-regiones->

cumplieron<https://andina.pe/agencia/noticia-mef-18-regiones-cumplieron-metas-ejecucion-inversiones-843847.aspx>
metas-ejecucion-inversiones-843847.aspx

Mennuto, P., Meca Belahonia, J. C., & Bazán, P. (2021). BPM and socialization tools integrated to improve acquisition and management of information during design and execution of business processes. BPM-Social Tool: a proposal. *Journal of Computer Science & Technology (JCS&T)*, 21(1), 59–70. <https://doi.org/10.24215/16666038.21.e7>

Orrego, A. (2018). *Relación de la gestión por procesos y la gestión por competencias de la sede gerencia regional de salud Chiclayo - Lambayeque 2016-2017*. [Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1394/1/TL_OrregoVillegasAshely.pdf

Otzen, T. y Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. *Int. J. Morphol.* vol.35 no.1. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext

Peña, H. y Villón, S. G. (2018). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. *Revista Scientific*, 3(7), 177–192. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192> / http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181/159

Proaño, D., Gisbert, V. y Pérez, E. (2017). *Metodología para elaborar un plan de mejora continua*. *3 Ciencias*. Pp. 50 – 56. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6300064.pdf>

Puertas, D. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos y mejora aplicado al área contable y de inteligencia de negocios de la empresa*

Energy palma s.a. [Tesis de Maestría, PONTIFICIA universidad católica del ecuador]. Repositorio institucional.

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12232/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rodríguez, D. (2017). *Propuesta de Implementación de la Gestión por procesos en las actividades misionales y de apoyo de la fundación desayunitos creando huella.* [Tesis de Grado para optar al título de Ingeniero Industrial, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio institucional.

<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23227/1/PROPUESTA%20DE%20IMPLEMENTACION%20DE%20LA%20GESTION%20POR%20PROCESOS%20EN%20LAS%20ACTIVIDADES%20MISIONALES%20Y%20DE%20APOYO%20DE%20LA%20FUNDACION%20DESAYUNITOS%20CREANDO%20HUELLA..pdf>

Schwarz, M. (2017). *Guía de referencia para la elaboración de una investigación aplicada.* Repositorio institucional. Pp. 1 – 30.

http://repositoriohttp://repositorio-anterior.ulima.edu.pe/bitstream/handle/ulima/6029/Schwarz_guia_investigacion_aplicada.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Scott, S. (2014). *10 pasos para dominar sus metas personales y profesionales.* Babelcube, Inc.

<https://books.google.com.pe/books?id=PWvIBQAAQBAJ&pg=PT70&dq=cumplimiento+de+metas&hl=en&sa=X&ved=2ahUKEwir3I7owJvzAhVKGGrkGH9gCD4Q6AF6BAgHEAI#v=onepage&q=cumplimiento%20de%20metas&f=false>

Saliterer I., Sicilia M., Steccolini I. (2018) *Public Budgets and Budgeting in Europe: State of the Art and Future Challenges.* In: Ongaro E., Van Thiel

- S. (eds) *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*. Palgrave Macmillan, London.
https://doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3_7
- Silva J and Martínez M (2017) *Administrative administration and dynamic in the Provincial Municipality of Zarumilla, Tumbes district, 2016. Graduate degree.*
<https://1library.co/record/zx2vnw4q-gestion-administrativadecisiones-municipalidad-common-zarumilla-area-tumbes.html>
- Silva, M, Dionisio, J (2017) (*Evaluación del desempeño de los gobiernos municipales brasileños en la ejecución presupuestaria del gasto 1 por función de gobierno*). *Revista Perspectivas Contemporâneas*, v. 12, n. 1, pág. 214-236, ene./abr. 2017. SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3540235>
- Tigre et al. (2017). *Sistema de Gestión por procesos para empresas de calzado en Ecuador*. *Revista Científica de Investigación actualización del mundo de las Ciencias*. Vol. 1 núm. pp. 373 - 389.
<https://reciamuc.com/index.php/RECIAMUC/article/view/180/182>
- Toro, I. also, Parra, R. (2016). *Strategy and information Research approach. first ed. Medellin, Colombia: EAFIT University Editorial Fund.*
- Vammalle, C. y Col. (2018), *Prácticas de financiamiento y presupuestación para la salud en el Perú*, *Revista de Presupuestos de la OCDE*, vol. 17/2, <https://doi.org/10.1787/budget-17-5j8v16g3czth> .
- Vásquez, C. (2021). *Lambayeque: retraso en compra de planta de oxígeno por parte de la MPCh, La República.*
<https://larepublica.pe/sociedad/2021/06/20/lambayequehttps://larepublica.pe/sociedad/2021/06/20/lambayeque-retraso-en-compra-de-planta-de-oxigeno-por-parte-de-la-mpch-lrnd/retraso-en-compra-de-planta-de-oxigeno-por-parte-de-la-mpch-lrnd/>

Vega, Y. (2021). *Lambayeque: Otass reconoció deficiencias de gestión de Epsel y falta de presupuesto*, *La República*.

[https://larepublica.pe/sociedad/2021/07/27/lambayeque-](https://larepublica.pe/sociedad/2021/07/27/lambayeque-otass)

[otass](https://larepublica.pe/sociedad/2021/07/27/lambayeque-otass-reconocio-deficiencias-de-gestion-de-epsel-y-falta-de-presupuesto-)[https://larepublica.pe/sociedad/2021/07/27/lambayeque-otass-](https://larepublica.pe/sociedad/2021/07/27/lambayeque-otass-reconocio-deficiencias-de-gestion-de-epsel-y-falta-de-presupuesto-)

[reconocio-deficiencias-de-gestion-de-epsel-y-falta-de-presupuesto-](https://larepublica.pe/sociedad/2021/07/27/lambayeque-otass-reconocio-deficiencias-de-gestion-de-epsel-y-falta-de-presupuesto-)

[lrnd/reconocio-deficiencias-de-gestion-de-epsel-y-falta-de-presupuesto-](https://larepublica.pe/sociedad/2021/07/27/lambayeque-otass-reconocio-deficiencias-de-gestion-de-epsel-y-falta-de-presupuesto-)

[lrnd/](https://larepublica.pe/sociedad/2021/07/27/lambayeque-otass-reconocio-deficiencias-de-gestion-de-epsel-y-falta-de-presupuesto-) Ventura, J. (2017). *¿Población o muestra?: Una diferencia*

necesaria. *Rev*

Cubana Salud Pública vol.43 no.4.

<http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864->

[34662017000400014&script=sci_arttext&lng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0864-34662017000400014&script=sci_arttext&lng=en)

ANEXOS
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión por procesos y cumplimiento de metas, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	MARCO TEÓRICO	VARIABLES – DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y el cumplimiento de metas, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y el cumplimiento de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.</p>	<p>Hipótesis general: La relación que existe entre la gestión por procesos y el cumplimiento de metas percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.</p>	<p>V1: Gestión por procesos La gestión por procesos "posibilita a las empresas identificar indicadores para poder evaluar el rendimiento de las diversas actividades que se producen, no sólo consideradas de forma aislada, sino formando parte de un conjunto estrechamente interrelacionado [...]. Puede ayudar a mejorar [...] los ámbitos de gestión". (Martínez y Cegarra, 2014).</p> <p>V2: Cumplimiento de metas Una meta "es el resultado que esperamos alcanzar como consecuencia de una acción medida o tarea. Las personas tienen diferentes motivos para establecer metas. [...]. La importancia del establecimiento de metas es que hace realidad una idea en principio difusa". (Scott,2014)</p>	<p>V1:Gestión por procesos</p> <p>D1:Identificación</p> <p>I1:Identificación de las actividades de los procesos I2:Definición de los procesos I3:Representación gráfica de los procesos</p> <p>D2:Interrelación</p> <p>I1:Poseer registros I2:Relación entre procesos I3:Orden de los procesos</p> <p>D3:Mejora continua</p> <p>I1:Mejorar servicio I2:Permanecer en el mercado I3:Ser competitivos</p> <p>V2: Cumplimiento de metas</p> <p>D1:Resultados</p> <p>I1:Cumplimiento de objetivos I2:Satisfacción de los clientes I3:Utilidad</p> <p>D2:Alcance</p> <p>I1:Relación con otros procesos I2:Procesos de ejecución I3:Adaptar su comportamiento</p> <p>D3:Motivación</p> <p>I1:Necesidad I2:Generación de actitudes I3:Planteamiento de metas</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo correlacional</p> <p>Esquema:</p> <p>V1: Gestión por procesos V2: Cumplimiento de metas</p> <p>Donde:</p> <p>M: Muestra O1: Observación de la V1 O2: Observación de la V2 r: correlación entre dichas variables</p> <p>Población y muestra (cuantificada): La población está conformada por 88 trabajadores de UGEL Lambayeque. La muestra es pequeña, y debido a eso se considera la totalidad de la población (88 trabajadores)</p> <p>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos: Encuestas</p> <p>Técnicas de procesamiento y análisis de datos: Análisis de correlación en el sistema SPSS</p>
<p>Problemas específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y los resultados, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021? ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y el alcance, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021? ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la motivación, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021? <p>¿Qué relación existe entre el cumplimiento de metas y la identificación, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el cumplimiento de metas y la interrelación, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre el cumplimiento de metas y la mejora continua, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021?</p>	<p>Objetivos específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Establecer la relación que existe entre la gestión por procesos y los resultados, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021. Establecer la relación que existe entre la gestión por procesos y el alcance, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021. Establecer la relación que existe entre la gestión por procesos y la motivación, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021. <p>Establecer la relación que existe entre el cumplimiento de metas y la identificación, percibido por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.</p> <p>Establecer la relación que existe entre el cumplimiento de metas y la interrelación, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.</p> <p>Establecer la relación que existe entre el cumplimiento de metas y la mejora continua, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> La relación que existe entre la gestión por procesos y los resultados, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021. La relación que existe entre la gestión por procesos y el alcance, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021. La relación que existe entre la gestión por procesos y la motivación, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021. <p>La relación que existe entre el cumplimiento de metas y la identificación, percibido por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.</p> <p>La relación que existe entre el cumplimiento de metas y la interrelación, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.</p> <p>La relación que existe entre el cumplimiento de metas y la mejora continua, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.</p>			

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: Gestión por procesos y cumplimiento de metas, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión por procesos	La gestión por procesos “posibilita a las empresas identificar indicadores para poder evaluar el rendimiento de las diversas actividades que se producen, no sólo consideradas de forma aislada, sino formando parte de un conjunto estrechamente interrelacionado [...]. Puede ayudar a mejorar [...] los ámbitos de gestión”. (Martínez y Cegarra, 2014)	Posibilita / Identificar / Evaluar / Rendimiento / Producen / Consideradas / Formando / Interrelacionado / Mejorar. La gestión por procesos posibilita la identificación y evaluación de las actividades claves que tengan un bajo rendimiento y ya no producen como en una primera instancia, y deben ser consideradas en un rediseño para poder formar un sistema interrelacionado de acciones con el objetivo de mejorar de forma continua.	D1: Identificación	I1: Identificación de las actividades de los procesos I2: Definición de los procesos I3: Representación gráfica de los procesos	Ordinal Escala de medición del instrumento. ❖ Totalmente de acuerdo ❖ De acuerdo ❖ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ❖ En desacuerdo ❖ Totalmente en desacuerdo
			D2: Interrelación	I1: Poseer registros I2: Relación entre procesos I3: Orden de los procesos	
			D3: Mejora continua	I1: Mejorar servicio I2: Permanecer en el mercado I3: Ser competitivos	
Cumplimiento de metas	Una meta “es el resultado que esperamos alcanzar como consecuencia de una acción medida o tarea. Las personas tienen diferentes motivos para establecer metas. [...]. La importancia del establecimiento de metas es que hace realidad una idea en principio difusa”. (Scott, 2014)	Resultado / Alcanzar / Consecuencia / Motivos / Establecer. El cumplimiento de una meta va en torno a los resultados de corto y largo plazo que deseamos alcanzar, para poder lograr como consecuencia una mejora continua, además es importante mencionar que también sirven como una motivación para poder establecer los puntos claves más importantes al momento de instaurar objetivos.	D4: Resultados	I1: Cumplimiento de objetivos I2: Satisfacción de los clientes I3: Utilidad	Ordinal Escala de medición del instrumento. ❖ Totalmente de acuerdo ❖ De acuerdo ❖ Ni de acuerdo ni en desacuerdo ❖ En desacuerdo ❖ Totalmente en desacuerdo
			D5: Alcance	I1: Relación con otros procesos I2: Procesos de ejecución I3: Adaptar su comportamiento	
			D6: Motivación	I1: Necesidad I2: Generación de actitudes I3: Planteamiento de metas	

ANEXO 3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

Título: Gestión por procesos y cumplimiento de metas, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Respuesta
V1: Gestión por procesos	D1: Identificación	I1: Identificación de las actividades de los procesos I2: Definición de los procesos I3: Representación gráfica de los procesos	<p>1 ¿La identificación de las actividades principales, contribuyen con el avance continuo?</p> <p>2 ¿La definición de un proceso, ayuda a tener claras las actividades que la conforman?</p> <p>3 ¿El correcto uso del mapa de procesos ayuda a optimizar el tiempo en la ejecución de actividades?</p>	<p>a) Totalmente de acuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p> <p>c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>d) En desacuerdo</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo</p>
	D2: Interrelación	I1: Poseer visión I2: Relación con clientes internos I3: Orden de los procesos	<p>4 ¿La gestión por procesos ayuda en el planteamiento de meta futuras?</p> <p>5 ¿El correcto manejo de los procesos incrementa la eficiencia de los trabajadores?</p> <p>6 ¿Establecer un orden en los procesos, disminuye las demoras innecesarias y su realización continua?</p>	<p>a) Totalmente de acuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p> <p>c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>d) En desacuerdo</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo</p>
	D3: Mejora continua	I1: Mejorar servicio I2: Permanecer en el mercado I3: Ser competitivos	<p>7 ¿La Gestión por procesos incrementa la mejora en la cobertura de necesidades de los usuarios?</p> <p>8 ¿Una correcta gestión de procesos ayuda a cumplir las metas propuestas, y mantener un mejor servicio público sin importar el tiempo que transcurra?</p> <p>9 ¿La implantación de este tipo de herramienta administrativa incrementa la competitividad entre instituciones del mismo ámbito?</p>	<p>a) Totalmente de acuerdo</p> <p>b) De acuerdo</p> <p>c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>d) En desacuerdo</p> <p>e) Totalmente en desacuerdo</p>

V2: Cumplimiento de metas	D1: Resultados	I1: Cumplimiento de objetivos I2: Satisfacción de los clientes I3: Utilidad	<p>10 ¿Cumplir con los objetivos establecidos, resalta el prestigio institucional ante instancias superiores (Por ejemplo GORE, GRED etc.)?</p> <p>11 ¿Cumplir metas, significa una mejora en el estilo de vida de la población?</p> <p>12 ¿Resalta usted la gran utilidad que tiene la gestión por proceso en cuanto al cumplimiento de metas internas y externas?</p>	<p>a)Totalmente de acuerdo</p> <p>b)De acuerdo</p> <p>c)Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>d)En desacuerdo</p> <p>e)Totalmente en desacuerdo</p>
	D2: Alcance	I1: Relación con otros procesos I2: Procesos de ejecución I3: Adaptar su comportamiento	<p>13 ¿La comunicación y coordinación, incrementa el éxito en el cumplimiento de actividades complementarias?</p> <p>14 ¿La administración por procesos incrementa la ejecución de actividades claves (presupuestal, gestión, cobertura, etc.)?</p> <p>15 ¿Estudiar bien un proceso antes de, permite prever errores en su ejecución?</p>	<p>a)Totalmente de acuerdo</p> <p>b)De acuerdo</p> <p>c)Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>d)En desacuerdo</p> <p>e)Totalmente en desacuerdo</p>
	D3: Motivación	I1: Necesidad I2: Generación de actitudes I3: Planteamiento de metas	<p>16 ¿Cree usted que una motivación para realizar un cambio en la gestión por procesos, sea la necesidad de la población?</p> <p>17 ¿Cree conveniente, contar con actitudes positivas, en cuanto a estos cambios en la forma de administrar?</p> <p>18 ¿Está de acuerdo en que la motivación más grande para poder plantearnos metas es el desarrollo personal y profesional?</p>	<p>a)Totalmente de acuerdo</p> <p>b)De acuerdo</p> <p>c)Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>d)En desacuerdo</p> <p>e)Totalmente en desacuerdo</p>

Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA

CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: **“Gestión por procesos y cumplimiento de metas, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL**

Lambayeque, 2021.”, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecido por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca una sola respuesta que considere la correcta.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Alexis Fabrizio Castillo Cruz. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación.

- ❖ Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente 10 minutos.
- ❖ Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento.
- ❖ He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.
- ❖ Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Título del cuestionario: Gestión por procesos

PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1. ¿La identificación de las actividades principales, contribuyen con el avance continuo?					
2. ¿La definición de un proceso, ayuda a tener claras las actividades que la conforman?					

3. ¿El correcto uso del mapa de procesos ayuda a optimizar el tiempo en la ejecución de actividades?					
4. ¿La gestión por procesos ayuda en el planteamiento de metas futuras?					
PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5. ¿El correcto manejo de los procesos incrementa la eficiencia de los trabajadores?					
6. ¿Establecer un orden en los procesos, disminuye las demoras innecesarias y su realización continua?					
7. ¿La Gestión por procesos incrementa la mejora en la cobertura de necesidades de los usuarios?					
8. ¿Una correcta gestión de procesos ayuda a cumplir las metas propuestas, y mantener un mejor servicio público sin importar el tiempo que transcurra?					
9. ¿La implantación de este tipo de herramienta administrativa incrementa la competitividad entre instituciones del mismo ámbito?					

Gracias por su colaboración

Título del cuestionario: Cumplimiento de metas

PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
10. ¿Cumplir con los objetivos establecidos, resalta el prestigio institucional ante instancias superiores (Por ejemplo GORE, GRED, etc.)?					
11. ¿Cumplir metas, significa una mejora en el estilo de vida de la población?					
12. ¿Resalta usted la gran utilidad que tiene la gestión por procesos en cuanto al cumplimiento de metas internas y externas?					
13. ¿La comunicación y coordinación, incrementa el éxito en el cumplimiento de actividades complementarias?					
14. ¿La administración por procesos incrementa la ejecución de actividades claves (presupuestal, gestión, cobertura, etc.)?					
15. ¿Estudiar bien un proceso antes de, permite prever errores en su ejecución?					
16. ¿Cree usted que una motivación para realizar un cambio en la gestión por					
PREGUNTAS	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN ESACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO

17. Procesos, sea la necesidad de la población?					
18. ¿Cree conveniente, contar con actitudes positivas, en cuanto a estos cambios en la forma de administrar?					
19. ¿Está de acuerdo en que la motivación más grande para poder plantearnos metas es el desarrollo personal y profesional?					

Gracias por su colaboración

Anexo 5: cálculo del tamaño de la muestra

Margen: **5%**

Nivel de confianza: **95%**

Poblacion: **88**

Tamaño de muestra: **72**

Ecuacion Estadistica para Proporciones poblacionales

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza deseado

p= Proporcion de la poblacion con la caracteristica deseada (exito)

q=Proporcion de la poblacion sin la caracteristica deseada (fracaso)

e= Nivel de error dispuesto a cometer

N= Tamaño de la poblacion

$$n = \frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + \frac{z^2(p \cdot q)}{N}}$$

Anexo 6: Validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Experto N°01

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**cuestionarios**” que hace parte de la investigación: “**Gestión por procesos y cumplimiento de metas, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.**” La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

- **Nombres y apellidos del juez:** Hilder Jérico Dávila Guevara
- **Formación académica:** Maestría en administración y dirección de empresas
- **Áreas de experiencia profesional:** Administración, marketing y ventas
- **Institución:** Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<p>SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta</p>	<p>1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto</p>	<p>1. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 2. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los ítems son suficientes</p>
<p>CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas</p>	<p>1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto</p>	<p>1. El ítem no es claro 2. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 4. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.</p>
<p>COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo</p>	<p>1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto</p>	<p>1. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 2. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.</p>

<p>RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El ítem es relativamente importante 4. El ítem es muy relevante y debe ser incluido
---	--	---

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: **Gestión por procesos**

Variable: **Gestión por procesos**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	3	4	
	2	3	4	3	4	3	
	3	4	3	4	4	4	
D2	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	3	3	4	4	3	
D3	7	4	4	4	3	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	3	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario 2: **Cumplimiento de metas**

Variable: **Cumplimiento de metas**

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	10	4	4	3	4	4	
	11	3	4	4	4	4	
	12	4	4	3	4	4	
D2	13	4	4	3	4	4	
	14	4	3	4	3	4	
	15	3	4	4	4	4	
D3	16	4	4	4	4	4	
	17	3	4	3	4	3	
	18	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: Elaboración propia

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

EVALUACION GENERAL ENTRE AMBAS VARIABLES DE ESTUDIO	4	4	4	4	4	
---	---	---	---	---	---	--

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Cuadro 1
Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. Hilder Jérico Dávila Guevara	Magister en Administración y dirección de empresas	18	Nivel alto

Firma:



Experto N°2

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**cuestionarios**” que hace parte de la investigación: “**Gestión por procesos y cumplimiento de metas, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.**” La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

- Nombres y apellidos del juez: **Mg. Teófila Tullume Garnique**
- Formación académica: **Licenciada en obstetricia / Magister en Gestión de los Servicios de la Salud**
- Áreas de experiencia profesional: **Gestión de los Servicios de la Salud, Emergencias Medicas**

- Institución: **Hospital Referencial de Ferreñafe**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 6. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 7. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 8. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no es claro 6. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 7. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 8. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 6. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 7. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 8. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	5. No cumple con el criterio. 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 6. El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. 7. El ítem es relativamente importante 8. El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: Gestión por procesos

Variable: Gestión por procesos

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	3	4	
	2	3	4	3	4	3	
	3	4	3	4	4	4	
D2	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	3	3	4	

	6	4	4	4	4	4	
D3	7	4	3	4	4	4	
	8	3	4	3	3	3	
	9	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario 2: Cumplimiento de metas
Variable: Cumplimiento de metas

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	10	4	4	4	4	4	
	11	4	4	4	3	4	
	12	4	3	4	4	4	
D2	13	4	4	3	4	4	
	14	3	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
D3	16	4	4	4	3	4	
	17	4	3	4	4	4	
	18	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: Elaboración propia

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda

EVALUACION GENERAL ENTRE AMBAS VARIABLES DE ESTUDIO	4	4	4	4	4	
--	----------	----------	----------	----------	----------	--

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. Teófila Tullume Garnique	Licenciada en Obstetricia Magister en Gestión de los Servicios de la Salud	18	Nivel alto

Firma:



Experto N°3

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**cuestionarios**” que hace parte de la investigación: “**Gestión por procesos y cumplimiento de metas, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.**” La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

- Nombres y apellidos del juez: **Mg. Liz Elva Diaz Diaz**
- Formación académica: **Licenciada en Enfermería**
- Áreas de experiencia profesional: **Área de Urgencias y Emergencias, Área Niño (CRED, INMUNIZACIONES) Estrategia adulto mayor, DNT.**
- Institución: **C.S. JOSE OLAYA**

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
SUFICIENCIA Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de esta	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. Los ítems no son suficientes para medir la dimensión 10. Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 11. Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente 12. Los ítems son suficientes
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. El ítem no es claro 10. El ítem requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 11. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem 12. El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. El ítem no tiene relación lógica con la dimensión 10. El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. 11. El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 12. El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.

RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	9.	No cumple con el criterio.	9.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	10.	Nivel bajo	10.	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	11.	Nivel moderado	11.	El ítem es relativamente importante
	12.	Nivel alto	12.	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1: Gestión por procesos

Variable: Gestión por procesos

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	1	4	4	4	3	4	
	2	3	4	3	4	3	
	3	4	3	4	4	3	
D2	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
	6	3	3	4	4	3	
D3	7	4	4	4	3	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	3	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	4	

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario 2: Cumplimiento de metas

Variable: Cumplimiento de metas

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1	10	4	4	3	4	4	
	11	3	4	4	4	4	
	12	4	4	3	4	4	
D2	13	4	4	3	4	4	
	14	4	3	4	3	4	
	15	3	4	4	4	4	
D3	16	4	4	4	4	4	
	17	3	4	3	4	3	
	18	4	4	4	4	4	

EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS	4	4	4	4	4	
---	----------	----------	----------	----------	----------	--

Fuente: Elaboración propia

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda

EVALUACION GENERAL ENTRE AMBAS VARIABLES DE ESTUDIO	4	4	4	4	4	
--	----------	----------	----------	----------	----------	--

Calificación:	1. No cumple con el criterio
	2. Nivel bajo
	3. Nivel moderado
	4. Nivel alto

Validez de contenido

Evaluación final

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Mg. Liz Diaz Diaz	Licenciada en Enfermería- Magister en Gestión de Servicios de Salud	18	Nivel alto

Firma:

MINISTERIO DE SALUD
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
Liz Diaz Diaz
C.E.P. 10 00184

FICHA TÉCNICA SOBRE GESTIÓN DE PROCESOS Y CUMPLIMIENTO DE METAS

1. **Autora** : Alexis Fabrizio Castillo Cruz
2. **Administración** : Individual
3. **Duración** : 20 minutos
4. **Sujetos de Aplicación** : Trabajadores de la Unidad ejecutora 302 UGEL
Lambayeque

5. Consigna

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación, consta de 18 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

6. Consistencia Interna

Para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la consistencia interna dada por el método del alfa de Cronbach, el mismo que se define como:

$$\alpha = \frac{K}{N} \frac{\sum V_i}{V_t}$$

$$\alpha = \frac{K}{N} \frac{\sum V_i}{V_t}$$

Dónde:

α = Alfa de Cronbach

K = Número de Ítems

V_i = Varianza de cada Ítem

V_t = Varianza total

Luego el instrumento tiene una consistencia interna de:

Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	18

Base de datos

	GESTIÓN DE PROCESOS									CUMPLIMIENTO DE METAS								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	3	4	1	2	4	5	1	2	5	4	2	2	2	4	3	1	2	2
2	2	2	2	4	3	1	2	2	2	3	3	4	1	2	4	5	1	2
3	5	4	5	1	2	5	4	2	2	2	3	2	3	1	4	1	1	2
4	3	2	3	1	4	1	1	2	1	2	5	4	5	1	2	5	4	2
5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	4	4	4	4	1	1	1	1	4	2	2	2	3	1	4	1	1
7	4	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	1	4	1	1	1	4
8	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3
9	3	2	2	2	2	2	4	1	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2
10	2	5	3	1	4	1	1	1	5	5	5	1	1	1	2	5	4	2
11	5	4	1	1	5	1	4	1	4	4	4	4	1	1	2	5	4	1
12	4	2	4	2	4	3	3	2	2	2	2	3	1	5	3	3	3	3
13	2	2	2	3	1	4	1	1	2	2	1	1	5	1	1	4	1	2
14	2	3	1	4	1	1	1	4	3	2	1	2	3	1	1	1	1	2
15	1	1	1	1	1	3	3	3	2	3	4	3	1	1	1	3	3	2
16	3	4	4	4	3	2	2	2	4	5	2	1	1	1	4	1	1	3
17	5	1	1	1	2	5	4	2	1	1	1	1	3	3	3	1	4	4
18	4	4	1	1	2	5	4	1	3	2	2	1	1	1	1	1	3	4
19	2	3	1	5	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	2	1
20	1	1	5	1	1	4	1	2	2	3	4	2	2	2	2	4	1	3
21	1	2	3	1	1	1	1	2	2	3	4	1	1	3	3	2	2	3
22	4	3	1	1	1	3	3	2	2	1	2	4	4	4	3	2	2	2
23	5	1	4	4	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	5	4	2
24	1	4	1	1	1	2	2	1	2	2	2	4	4	4	1	1	1	1
25	3	2	2	2	4	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	4

26	5	1	1	1	1	2	2	1	2	1	4	3	3	3	3	3	2	1
27	4	1	1	3	3	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	4	1	3
28	2	4	4	4	3	2	2	2	2	2	1	1	1	4	1	2	2	2
29	2	1	1	1	2	5	4	2	1	3	5	5	3	3	3	3	2	5
30	5	1	1	1	2	4	1	2	3	3	4	1	1	4	1	2	2	4
31	4	2	2	4	1	1	1	1	2	1	5	1	1	1	1	2	2	2
32	4	4	3	3	2	4	1	2	4	1	1	1	1	3	3	2	2	1
33	3	1	4	1	1	3	2	1	1	4	1	3	3	3	3	3	3	2
34	2	1	1	1	4	1	1	3	3	1	3	2	2	2	2	2	4	1
35	1	1	3	3	3	1	4	4	3	4	2	5	3	1	4	1	1	1
36	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	5	4	1	1	5	1	4	1
37	3	2	5	4	2	2	2	1	2	1	4	2	4	2	4	3	3	2
38	1	2	5	4	1	4	2	4	1	2	2	2	2	3	1	4	1	1
39	1	3	3	3	3	4	1	3	2	3	2	3	1	4	1	1	1	4
40	2	1	4	1	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	3	3	3
41	2	1	1	1	2	1	2	2	2	4	3	4	1	2	4	5	1	2
42	4	1	3	3	2	1	2	4	2	2	2	2	2	4	3	1	2	2
43	5	3	3	1	1	2	5	4	1	1	5	4	5	1	2	5	4	2
44	3	4	1	1	5	3	3	3	3	1	3	2	3	1	4	1	1	2
45	3	1	1	5	1	1	4	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2
46	1	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	4	4	4	4	1	1	1
47	2	2	1	1	1	1	3	3	2	3	4	1	1	1	1	1	1	3
48	4	3	3	3	4	1	2	4	5	1	1	3	3	3	3	3	3	2
49	4	4	1	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	4	1
50	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	5	3	1	4	1	1	1
51	2	1	1	1	1	1	3	4	4	3	1	4	1	1	1	2	2	1
52	4	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	2	2	4	2	1	1
53	4	2	2	2	2	4	1	3	3	2	5	1	1	1	1	2	2	1
54	1	1	1	4	1	2	2	2	2	2	4	1	1	3	3	2	2	3

55	5	5	3	3	3	3	2	5	3	4	2	4	4	4	3	2	2	2
56	4	1	1	4	1	2	2	4	1	2	2	1	1	1	2	5	4	2
57	5	1	1	1	1	2	2	2	4	2	5	1	1	1	2	4	1	2
58	1	1	1	3	3	2	2	1	3	3	4	2	2	4	1	1	1	1
59	4	1	3	3	2	1	2	4	2	2	2	2	2	4	3	1	2	2
60	5	3	3	1	1	2	5	4	1	1	5	4	5	1	2	5	4	2
61	3	4	1	1	5	3	3	3	3	1	3	2	3	1	4	1	1	2
62	3	1	1	5	1	1	4	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2
63	1	3	3	3	1	1	1	1	2	1	1	4	4	4	4	1	1	1
64	2	2	1	1	1	1	3	3	2	3	4	1	1	1	1	1	1	3
65	4	3	3	3	4	1	2	4	5	1	1	3	3	3	3	3	3	2
66	4	4	1	2	3	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2	2	4	1
67	2	4	4	4	1	1	1	1	1	1	2	5	3	1	4	1	1	1
68	2	1	1	1	1	1	3	4	4	3	1	4	1	1	1	2	2	1
69	4	3	3	3	3	3	2	1	1	3	3	2	2	2	4	2	1	1
70	4	2	2	2	2	4	1	3	3	2	5	1	1	1	1	2	2	1
71	1	1	1	4	1	2	2	2	2	2	4	1	1	3	3	2	2	3
72	1	1	1	3	3	2	2	1	3	3	4	2	2	4	1	1	1	1

Anexo 7: Autorización para la aplicación del instrumento

Solicita: Autorización para desarrollar trabajo de investigación

Señor (a): Directora de la Unidad de Gestión Educativa Local de Lambayeque

Presente.

Yo, Alexis Fabrizio Castillo Cruz, identificado con DNI 75197171, en mi calidad de tesista, es de mi interés realizar la investigación cuyo título es:

“Gestión por procesos y cumplimiento de metas, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021”.

El objetivo de esta petición, es solicitar su autorización para llevar a cabo un trabajo de investigación, así mismo comprometiéndonos, que una vez terminado el proceso de análisis de los datos, se entregara un ejemplar a su representada.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su institución y/o empresa y que se tomarán los resguardos necesarios para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la institución. De igual manera, se entregará a los colaboradores un consentimiento informado donde se les invita a participar del proyecto y se les explica en qué consistirá el trabajo de investigación.

Sin otro particular y esperando una buena acogida, se despide atentamente.

Lambayeque, 30 de octubre del 2021



Campus La Libertad
Av. Larco 1770
Telf.: (044) 485000 - (044) 485020
Fax: (044) 485019
Trujillo - Perú.
www.ucv.edu.pe

Anexo 8: Consentimiento Informado

Consentimiento Informado

Información:

La presente investigación es conducida por Alexis Fabrizio Castillo Cruz, de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo. El propósito del estudio es recoger información acerca del tema:

“Gestión por procesos y cumplimiento de metas, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.”

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una encuesta. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Aceptación:

1. Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Alexis Fabrizio Castillo Cruz.
2. He sido informado (a) del propósito del trabajo de investigación.
3. Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador: Alexis Fabrizio Castillo Cruz

(No formado por ser un modelo)

Firma

Nombre:

Fecha:



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CASTILLO CRUZ ALEXIS FABRIZIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por procesos y cumplimiento de metas, percibida por los trabajadores de la Unidad Ejecutora 302 - UGEL Lambayeque, 2021.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada 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 publicada, ni presentada 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 la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
CASTILLO CRUZ ALEXIS FABRIZIO DNI: 75197171 ORCID 0000-0002-7216-3349	Firmado digitalmente por: CCRUZAF el 04-01-2022 21:22:02

Código documento Trilce: INV - 0559318