



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Compromiso laboral para la mejora de la gestión por procesos en
una municipalidad distrital – Ferreñafe

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Aliaga Ruiz, Isabel Marcia (orcid.org/0000-0002-0752-3109)

ASESORES:

Dr. Fernández Altamirano, Antony Esmir Franco (orcid.org/0000-0002-1495-4556)

Dra. Briceño Hernández, Roxita Nohely (orcid.org/0000-0002-0837-5697)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CHICLAYO - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi amada hija Marcia Valentina, por ser la mayor fuente de inspiración.

Isabel Marcia.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por concederme la vida y bendecirme grandemente.

A mis amados padres, por ser mi apoyo incondicional y el mejor ejemplo de compromiso y convicción.

La autora.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	27
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES	38
VIII. PROPUESTA	39
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de la GPP en una MDF	25
Tabla 2 Nivel de la dimensión Sensibilización	26
Tabla 3 Nivel de la dimensión Implementación.....	26
Tabla 4 Nivel de la dimensión mejora continua.....	27
Tabla 5 Validación hecha por expertos.....	29

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Nivel de la GPP según dimensiones.....	27
---	----

RESUMEN

El objetivo de esta investigación consiste en proponer un plan de compromiso laboral para mejorar la gestión por procesos en una municipalidad distrital de Ferreñafe. El tipo de investigación utilizado fue positivista, básico, con enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo y propositivo. La población de estudio abarcó a 40 servidores administrativos y la técnica empleada fue la encuesta, utilizando un cuestionario debidamente validado. Los resultados obtenidos señalan que el 57,5% de los servidores administrativos califican la gestión de nivel medio, y el 25% como nivel alto. Asimismo, al evaluar las dimensiones de la variable de gestión por procesos el 71,90% señaló un nivel medio para la dimensión de mejora continua, el 67,70% en la dimensión de implementación y el 64,70% en la dimensión de sensibilización. Como conclusión, se determinó que la gestión por procesos contribuye a mejorar la política organizacional en una municipalidad distrital de Ferreñafe. Evidenciando una fuerza de incidencia directa, positiva y significativa, con un valor de 0,913. Se llegó a la conclusión de que una mejor gestión de los procesos puede conducir a una administración más efectiva en esta entidad encargada de fomentar la prestación efectiva de servicios públicos y el progreso económico a nivel local.

Palabras clave: Gestión por procesos, planificación, procesos, implementación.

ABSTRACT

The objective of this research is to propose a work commitment plan to improve process management in a district municipality of Ferreñafe. The type of research used was positivist, basic, with a quantitative approach, descriptive and propositional in scope. The study population included 40 administrative employees and the technique used was the survey, using a duly validated questionnaire. The results obtained indicate that 57.5% of the administrative employees rated management as medium and 25% as high. Likewise, when evaluating the dimensions of the process management variable, 71.90% indicated a medium level for the continuous improvement dimension, 67.70% for the implementation dimension and 64.70% for the awareness dimension. In conclusion, it was determined that process management contributes to improving organizational policy in a district municipality of Ferreñafe. It was concluded that better process management can lead to a more effective administration in this entity in charge of promoting the effective provision of public services and economic progress at the local level.

Keywords: process management, planning, processes, implementation.

I. INTRODUCCIÓN

La investigación se realiza en una municipalidad distrital de Ferreñafe [MDF], órgano con autonomía económica, política y administrativa, cuya misión es fomentar la prestación efectiva de servicios públicos y el progreso económico a nivel local, coadyuvado a la correcta utilización de los recursos disponibles, con la participación activa de empresarios, autoridades y la sociedad civil organizada. Para ello, se ejecutan actividades y planes coordinados que permiten impulsar el desarrollo integral, sostenible y armonioso del distrito.

La investigación se centra en demostrar la relevancia de mejorar la gestión por procesos [GPP] en una municipalidad, para lo cual se detallan estudios que reflejan la incidencia de la GPP: En el ámbito internacional, Tebetso (2020) destaca que la falta de eficiencia en la estructuración y la GPP de una entidad resulta en una prestación deficiente de servicios, lo que se traduce en un nivel de calidad de servicio bajo, alcanzando un 55% de insatisfacción, Rohvein et al. (2019) más del 56% de la opinión sostiene que la GPP y sus enfoques además de sus conceptos tienen una importancia cada vez mayor como herramientas para ordenar procedimientos, identificar áreas de mejora, y optimizar la utilización de recursos.

Por su parte, de acuerdo con Alarcón & Sánchez (2018) el 36% de las personas consultadas sostiene que la GPP estimula la mejora continua en las actividades, efficientiza la utilización de recursos y supera la estructura organizativa vertical convencional, fortaleciendo de esta manera los procedimientos internos interconectados. Sotelo (2016) precisa que el 62,3% de las empresas conserva documentación de sus procesos, mientras que el 37,7% no cuenta con documentación para almacenar los trámites realizados y concluye que debe existir un sistema de proceso para producir productos estándar que cumplan con las especificaciones de calidad requeridas por los clientes. En el contexto de Latinoamérica, Mandla & Jili (2019) al examinar las funciones administrativas, detectaron que el 45% de los problemas identificados resultan en niveles de insatisfacción con respecto a los servicios proporcionados.

Por otro lado, según Salazar et al. (2020) la dirección ejecutiva debe mostrar liderazgo y compromiso al implementar la GPP en entidades gubernamentales. Estos niveles fueron evaluados como gestión deficiente, gestión regular y gestión buena, utilizando una muestra de 384 empleados, y los resultados se expresaron

en términos porcentuales, donde emplearon la norma ISO 9001 y los flujogramas de los cuatro procesos, utilizando el enfoque teórico conocido como Hipotético Deductivo. Arévalo (2018) sugiere la creación de un plan para mejorar y fortalecer los procesos de cambio, potenciar las funciones, agilizar los tiempos de espera y diseñar estrategias de respuesta, para optimizar el servicio.

En el contexto nacional, según Pereyra (2023) la influencia de la GPP en la mejora de la política organizacional es de 0,678. Esto sugiere que una gestión más eficiente de los procesos puede conducir a una administración superior en la entidad, según Fischer et al. (2020) la carencia de formación técnica, la ausencia de mejoras continuas en los procesos y la distribución inadecuada de los recursos financieros resultan en una GPP deficiente, afectando en un 45%. Sánchez (2021), resaltó que el 68.75% de los participantes la percibe como un nivel medio, mientras que el 31.25% la evalúa como bueno, indicando que la GPP se está ejecutando de forma adecuada, adoptando un enfoque para ejecutar sus métodos y las fases de definición, supervisión, medición, evaluación y perfeccionamiento de procesos.

Asimismo, Carrión (2022) ha validado el vínculo entre las variables de estudio a través de un coeficiente de correlación de 0,711, indicando un nivel alto y directo. Es decir, si el compromiso con las organizaciones mejora, se espera una mejora correspondiente en la dimensión de mejora de procesos.

En el ámbito regional o local, Saavedra (2022) señaló que la percepción de la GPP es de nivel regular, destacando la dimensión de determinación con un 71.4%, seguida por el seguimiento, medición, análisis y acciones de seguimiento. Por otro lado, Olivera (2020) efectúa la evaluación de la atención de calidad en la entidad, basada en la opinión de 215 usuarios encuestados, destaca principalmente el nivel intermedio, con un porcentaje del 55.3%. Este nivel se caracteriza por la implementación periódica de ciertos procesos para mejorar la atención a la ciudadanía, la aplicación frecuente de tecnologías de la información y comunicación, y un enfoque orientado al ciudadano. No obstante, para alcanzar un nivel avanzado, se sugiere reforzar el enfoque por procesos.

Según Sánchez (2021) de los 32 servidores administrativos encuestados en una municipalidad de Lambayeque, el 68,75% evalúa la GPP en un nivel medio, mientras que el 31,25% la califica en un nivel alto. Es importante destacar que ningún servidor (0%) la percibe en un nivel bajo. Chapoñan (2022) concluye que el

43% de los empleados se orienta con frecuencia por la misión y visión, el 35% brinda un servicio al usuario de calidad se refleja en la comunicación regular sobre el desarrollo de la planificación, reportada por el 45% de los jefes de área. Además, el 40% de los trabajadores percibe que los líderes valoran y premian al personal con regularidad. Asimismo, un 40% indica que los jefes y gerentes gestionan de manera eficiente los recursos para mejorar los servicios con frecuencia. Por último, el 54% de los empleados muestra un compromiso constante para elevar la productividad de la institución. Requejo & Dioses (2022) presentaron una propuesta de estandarización fundamentada en la GPP, con la finalidad de reducir los intervalos de tiempo en la atención de los procedimientos.

Una MDF no es indiferente al inadecuado GPP, ocasionado por la falta de compromiso laboral [CL] de sus funcionarios y servidores, reflejándose en la ausencia de colaboración inter áreas. Revelando la ausencia de logros institucionales, como en la deficiencia de los servicios, en el inadecuado uso de los recursos públicos, que conllevan a la determinación de responsabilidades por entes fiscalizadores. Esto refleja una preocupante disminución de principios éticos y la inoperancia de medios que permitan modernizar eficientemente el Estado. Por eso, se formuló el siguiente problema general ¿De qué manera un plan de compromiso administrativo laboral mejorará la gestión por procesos en una municipalidad distrital de Ferreñafe?; seguidamente, se esbozan los problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión por procesos en una municipalidad distrital de Ferreñafe? ¿Cómo se mejorará el nivel de compromiso laboral para la gestión por procesos en una municipalidad distrital de Ferreñafe? y ¿Cuáles serían los criterios para validar un plan de compromiso laboral para la gestión por procesos en una municipalidad distrital de Ferreñafe? La investigación empleó una metodología deductiva. El análisis de los datos explicará por qué la mejora de la GPP influirá en el rendimiento de la entidad. En base a la importancia del estudio se propuso como objetivo general: Proponer un plan de compromiso laboral para mejorar la gestión por procesos en una municipalidad distrital de Ferreñafe. Los objetivos específicos: Identificar el nivel de gestión por procesos en una municipalidad distrital de Ferreñafe; Diseñar un plan de compromiso laboral para la gestión por procesos en una municipalidad distrital de Ferreñafe; Validar el plan de compromiso laboral para la gestión por procesos en una municipalidad distrital de Ferreñafe.

II. MARCO TEÓRICO

Los estudios internacionales previos, con Sergio (2019) tuvo por objetivo la identificación de las disparidades entre las actividades del sector público y privado, considerando sus factores clave de éxito, la metodología empleada fue cualitativa, y los resultados revelaron diferencias en la priorización de factores políticos en comparación con aquellos relacionados con el interés público. La conclusión obtenida fue que los colaboradores deben estar familiarizados con el plan estratégico empresarial en la que trabajan y contar con la cualificación adecuada para asegurar un funcionamiento adecuado de toda la organización.

Asimismo, Phlico (2020) como objetivo propuso elevar la calidad del servicio al cliente mediante la GPP bajo la perspectiva y experiencia del cliente, cuantitativo, con enfoque práctico y un diseño experimental, donde los resultados indicaron una disminución significativa del 39.08% en las quejas relacionadas con la calidad del servicio, al mismo tiempo que se registró un aumento del 18% en los ingresos generados por las reparaciones. Este aumento se reflejó en un incremento en el número de órdenes de servicio, que pasaron de 229 en el año 2018 a 271 en el año 2019. En conclusión, la implementación de la GPP ha generado un aumento en la calidad en la entrega de servicios al cliente en el ámbito de la experiencia del cliente.

En el estudio de Jara (2021) el objetivo fue conocer las características del modelo de gestión de procesos en un municipio, el enfoque fue cuantitativo, los resultados revelaron la calidad del servicio es mala, y se concluyó que se carece de documentos importantes para la administración por lo que contar con un marco para la modernización favorecerá la mejora de la calidad de los servicios brindados. Los académicos Rohvein et al. (2019) llevaron a cabo una evaluación con el objetivo de corroborar la hipótesis que sugiere que las empresas certificadas conforme a la Norma ISO 9001:2015 alcanzan niveles superiores de madurez en sus sistemas de gestión de procesos empresariales. En este análisis, se empleó el modelo de madurez de procesos de negocios propuesto por Fisher y encontraron que más del 56% de los participantes considera que la GPP en el ámbito empresarial, junto con sus modelos conceptuales, está ganando importancia como herramienta para analizar procedimientos, identificar áreas de mejora y optimizar la utilización de recursos. Concluyeron que los factores de éxito de la GPP y el uso

de modelos de madurez de procesos integrados a sistemas de gestión bajo normas de calidad resultan beneficiosos.

Para Arévalo (2018) como meta la evaluación de la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes en la institución. El estudio utiliza un enfoque mixto en una muestra de 16,658 clientes. Los resultados muestran que el 56.9% de los participantes encuentra disponible el turno, mientras que un 1.9% expresa total desacuerdo, señalando insatisfacción con respecto a la disponibilidad de turnos.

En el contexto nacional, Bravo et al. (2018) como objetivo evaluaron la influencia de la GPP en la administración documentaria mediante un enfoque cuantitativo. Los resultados destacaron mejoras significativas, como un aumento del 21% en la retención de registros, una reducción del 98% en el tiempo necesario para acceder a los datos y una disminución del 51% en el consumo de papel. Concluyendo que la implementación de la GPP tiene un impacto positivo en la administración de documentos, lo cual contribuye a un ahorro estimado de materiales equivalente a S/.760.00. Asimismo, Delgado & Calsina (2019) tuvieron como objetivo examinar los resultados de la gestión centrada en procesos. Utilizaron un enfoque cuantitativo. Los resultados indicaron que un 43% expresaron quejas debido a problemas en los procesos. Concluyeron que después de la implementación de una gestión basada en procesos eficiente, se evidenció una significativa disminución del 58% en las quejas, generando así un mayor nivel de satisfacción entre los usuarios con la empresa de servicios. Palmer & Castillo (2019) llevaron a cabo un estudio con el objetivo de examinar el impacto de la GPP en los costos operativos de las entidades gubernamentales, el método empleado fue cuantitativo. Los resultados revelaron que el 60% de los participantes encuestados expresó insatisfacción con el servicio recibido, principalmente debido a los tiempos de espera que superan el límite de 30 días establecido en TUPA. Se sugiere que la implementación de la GPP se realice de manera gradual, dando prioridad inicial a los procedimientos más críticos, con la perspectiva de contribuir al logro de la visión y los objetivos de la entidad gubernamental. De igual modo, Clavo (2022) tuvo por determinación probar que la gestión de procesos mejora la calidad del servicio general al usuario, la metodología utilizada fue un enfoque cuantitativo, se demostró que el 59% de los encuestados afirmó que la unidad de encuesta tiene

información sobre gestión de procesos y el 25% afirmó que no existe información sobre gestión de procesos, concluyendo que para mejorar la calidad de los servicios al usuario se requiere del compromiso de los funcionarios y servidores. Por su parte, Panchillo et al. (2020) tuvo como objetivo evaluar que la implementación de la GPP genera un impacto positivo en la eficiencia de la empresa mencionada. Adoptaron un enfoque cuantitativo. Como resultado, encontraron una relación entre las variables examinadas, lo que llevó a la conclusión de que la adopción de la GPP realmente contribuye a un aumento en la productividad en la empresa Ingetrafic.

A nivel local, Eneque (2021) tuvo como meta comprobar el aumento de la productividad a través de la implementación de la GPP, con enfoque cuantitativo, se detectaron diversos procesos cruciales que abarcaban una dependencia del 45% en empleados especializados, una supervisión y verificación del 30%, un impacto en otros procedimientos del 38%, y retrasos con una repercusión del 51%, como resultado, se llegó a la conclusión de que en la organización no se estaba implementando una gestión basada en procesos, ya que estos se ejecutaban de manera aislada. Por otro lado, Sotelo (2016) presentó como objetivo un modelo básico de gestión de procesos que puede vincularse de alguna manera para ayudar a Mypes a manejar con éxito la fabricación de pedidos grandes. La metodología fue cuantitativa. Los resultados muestran que el 62,3% de las empresas mantienen documentación de sus procesos, sin embargo, el 37,7% de los procesos no tienen archivo que almacenen los procedimientos que realizan. Concluyendo que es necesario un sistema de procesos que permita producir productos estándar que cumplan con las especificaciones de calidad requeridas por los clientes.

Sánchez (2021) realizó una investigación con el propósito de examinar la relación entre la GPP y la administración en una entidad gubernamental. Empleó un enfoque cuantitativo, y encontró que el 69% de los encuestados señaló que el nivel de gestión de procesos en la municipalidad se sitúa en una posición intermedia, mientras que el 31% lo calificó como alto. Concluyendo que hay una correlación moderadamente positiva entre las variables, sugiriendo una implementación efectiva de la GPP para operar de manera adecuada, anticipando un desempeño eficaz en la gestión administrativa. De igual modo, Arteaga & Saavedra (2018) tuvieron como objetivo desarrollar un modelo de GPP para mejorar la eficiencia en la atención a la comunidad, emplearon una metodología que involucró el análisis

del objeto de estudio, la presentación de la situación problemática, la justificación, la importancia y la revisión teórica. Concluyeron que es esencial transformar la gestión actual en la Municipalidad, y afirmaron que este cambio solo se logrará a través de una reingeniería integral de los procesos, los cuales quedaron plasmados en el modelo propuesto.

La nueva gestión pública (NGP) puede ser caracterizada como una transformación esencial para el Estado mediante la gobernanza pública (Fernández-Altamirano et al., 2023) porque integra elementos contemporáneos al mismo tiempo que capitaliza aquellos que han probado ser efectivos en el enfoque tradicional, adaptándolos a las circunstancias actuales. En consecuencia, buscando cumplir con las expectativas de los ciudadanos. Su principal enfoque se centra en asegurar que la planificación estratégica, destacándose por su orientación hacia el usuario (Cortés & Daza, 2016). Pese a los problemas que existen en el Estado (Fernández et al., 2021) sobre la variable en cuestión, destaca la teoría general de los sistemas propuesta por (Bertalanffy, 1968). Su contribución se centra en la formulación de un paradigma respaldado científicamente, que aborda la correspondencia entre los diferentes componentes dentro de los sistemas. En un principio, se sostenía la creencia de que los sistemas podían ser estudiados de manera individual a nivel de sus elementos; sin embargo, esta teoría cuestionó dichas ideas. Por tanto, la comprensión de los sistemas se logra al estudiarlos de manera integral, dado que los sistemas son entidades abiertas que existen dentro de diversos sistemas y están condicionados por su estructura, que varían en forma y propósito, entre los cuales se incluyen la teoría de conjuntos, redes, información, juegos, entre otros, de modo que presenta como la representación y descripción estructurada de la realidad, respaldada científicamente y dirigida hacia diversas formas de colaboración interdisciplinaria. La perspectiva que ofrece es inclusiva y abarcadora, con el propósito fundamental de fomentar la formulación de conceptos que faciliten la descripción de los comportamientos de los sistemas (Arnold & Osorio, 1998). Entre los enfoques se encuentra el de la NGP, busca transformar la baja productividad y la corrupción que suelen caracterizar a estas entidades, orientándolas hacia la constante búsqueda de productos con el menor costo posible, maximizando la eficacia y eficiencia a través de métodos que atiendan a los requisitos de la ciudadanía (Vásquez & Navarrete, 2014) e integra procesos

descentralizados y dinámicos en los tres niveles de gobierno. Sin embargo, es importante destacar que, en sus primeras etapas, no consideraba las limitaciones que surgirían. Los problemas principales identificados al descentralizar estos procesos incluyen la falta de igualdad y flexibilidad para progresar, así como la dificultad para generar oportunidades de mejora (Vargas, 2005). Es relevante señalar también la presencia del enfoque funcional, que contrasta con el enfoque basado en procesos. Estos departamentos se distinguen por ofrecer una especialización sólida a través de funciones; es decir, los colaboradores llevan a cabo las actividades asignadas, pero tienen información limitada sobre el objetivo que buscan lograr (Medina et al., 2019).

Es necesario esclarecer las discrepancias entre dos enfoques: el tradicional y la orientación por procesos. Por un lado, el enfoque tradicional implica la gestión vertical de la organización a través de departamentos con funciones establecidas, lo que puede resultar en una correspondencia limitada y pérdida de conexión entre ellos. En este caso, los asuntos de la organización pueden prevalecer sobre la satisfacción del cliente, ya que no hay una conexión establecida. Por otro lado, el enfoque por procesos se centra en identificar las necesidades de los usuarios o clientes y, a partir de ello, llevar a cabo la producción de productos que satisfagan esas necesidades (Riascos, 2006). En la década de los noventa, surge el enfoque por procesos como una herramienta administrativa destinada a mejorar los productos dentro de la organización. Su papel esencial radica en comprender y orientar los procesos hacia la consecución de la mejora continua (Zamora, 2017). La norma ISO 9000:2015 ofrece varios principios beneficiosos al implementar la GPP en una organización, uno de estos principios destacados es la orientación hacia los procesos, que persigue alcanzar resultados efectivos de manera eficiente dentro de procesos interconectados que operan en un sistema apropiado (Organización Internacional de Normalización, 2015). Además, la norma ISO 9001:2015 actúa como una guía al fomentar un enfoque centrado en los procesos para llevar a cabo y mejorar la eficacia en sistemas de gestión de calidad, con el propósito de aumentar la satisfacción del usuario, asimismo, incorpora diversos principios que pueden resultar beneficiosos al incorporar la Gestión de Procesos de Gobierno en una organización. Con base en la norma ISO 9000:2015, se lleva a cabo de manera óptima la aplicación del enfoque basado en procesos, el cual

implica la comprensión y gestión de actividades interrelacionadas como un sistema coherente. Este enfoque favorece la eficiencia al eliminar redundancias y optimizar la secuencia de actividades. Además, posibilita abordar los procesos de manera integrada, lo que permite a la organización alcanzar resultados más efectivos y eficientes. Esto se traduce en la minimización de errores, y la optimización de los recursos utilizados. La adopción de un sistema adecuado asegura que los procesos estén diseñados y operen de manera consistente con los objetivos de las entidades. Esto, a su vez, contribuye a una gestión más alineada y enfocada en los objetivos estratégicos. La norma ISO 9001:2015 ofrece directrices específicas para incorporar sus principios y prácticas, una organización puede mejorar la eficacia de sus procesos, aumentando la satisfacción del usuario. El objetivo primordial de la norma ISO 9001:2015 es incrementar la satisfacción del usuario. Al adoptar estos principios, una organización establece una base sólida para la implementación exitosa de la GPP.

La elección de implementar un enfoque de GPP en el ámbito operativo se presenta como una estrategia destacada para alcanzar la maximización del valor en la ejecución de las operaciones organizativas. Este logro se materializa mediante una gestión eficiente y efectiva de los diversos procesos. El respaldo se apoya en mecanismos que estimulan la capacidad de la estructura organizativa para adaptarse a los cambios del entorno, promoviendo la colaboración entre usuarios y proveedores, mejorando la rentabilidad, reduciendo costos y simplificando la gestión con el objetivo de elevar la calidad del servicio (Rodríguez & Alpuin, 2014). Asimismo, se incluye el marco conceptual con el propósito de facilitar la comprensión de los significados de los términos clave que se utilizarán. En este sentido, se iniciará estableciendo la definición del concepto de 'proceso', explorando diversas perspectivas, entre las cuales se destaca la contribución de Pérez (2012), quien afirma que un proceso se caracteriza por ser una secuencia ordenada de acciones continuas, cuyo resultado posee un significado propio. En contraste, de acuerdo con otro autor, se describe como un conjunto de acciones y componentes interconectados que transforman elementos de entrada en salida, generando valor para el usuario. Es esencial resaltar que la relevancia de los procesos en las organizaciones ha suscitado la necesidad de su gestión con el propósito de mejorar sus operaciones (Ojeda & García, 2008). Ahora, en relación a

la definición precisa de la GPP, la noción de enfoque centrado en procesos emergió en la década de los noventa como una herramienta de gestión administrativa diseñada para potenciar los resultados y productos dentro de una organización. En este contexto, su función principal es comprender y dirigir los procesos hacia la consecución de la mejora continua (Zamora, 2016).

En cuanto a la variable de GPP, la teoría propuesta por Robles & Díaz (2017) la define como una estrategia aplicada tanto por entidades en el sector público y el privado, con el propósito de mejorar la eficiencia en la ejecución de sus procesos de producción. Según esta perspectiva, la organización sigue el principio de que todas las tareas deben llevarse a cabo a través de procesos, donde las actividades productivas culminan en la generación de servicios y productos que aportan beneficios y agregan valor. Adicionalmente, Bravo (2013) destaca, en relación con la GPP que la dirección efectiva de los procesos y la participación activa de los empleados fomentan una colaboración coordinada con el objetivo de proporcionar servicios o productos al usuario. La gestión de operaciones representa una forma diferente de concebir una organización y, por ende, un enfoque de gestión innovador. En la actualidad, una entidad se caracteriza por una serie de procedimientos interrelacionados que operan de manera simultánea.

Galiano et al. (2018) subraya que la gestión enfocada en procesos, independientemente de las áreas funcionales involucradas, se centra principalmente en una evaluación exhaustiva de las organizaciones, esto implica considerar la interacción entre diferentes procesos y tener en cuenta la jerarquía presente en cada empresa. Además, la GPP puede interpretarse como la organización y supervisión de un conjunto de acciones que abarcan procesos realizados en la sociedad. Es posible identificar procesos relacionados con la obtención de bienes y suministros esenciales destinados a la producción de productos, los cuales se utilizan para satisfacer las necesidades de clientes o de aquellos que buscan cumplir con algún requerimiento (Abad et al., 2020).

La GPP según la perspectiva de Prajogo et al. (2018) se enfoca en comprender las interconexiones mutuas de los procedimientos planificados de manera integral. Este enfoque, destacado como un marco de referencia para la responsabilidad y la conformidad, promueve una producción alineada con los objetivos organizativos. La normativa ISO 9001 (2017) facilita la transición hacia una gestión centrada en

procesos, subrayando la efectividad de las acciones y recursos cuando se ejecutan como parte de un proceso. La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (2008) [CLAD] insta a los gobiernos a adoptar un enfoque de gestión basado en procesos, reconociendo la centralidad del ciudadano en las intervenciones públicas. Esto implica diseñar procesos de servicios considerando la perspectiva del ciudadano. La importancia radica en reconocer los procesos fundamentales para la provisión de servicios públicos y una administración eficiente, que incluye la definición de objetivos, descripción detallada de actividades, roles, autoridades, indicadores y un sistema de mejora continua.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2018) divide la GPP en tres componentes esenciales: La identificación del proceso implica la especificación del producto, descripción detallada, secuencia, interacción, validación y distribución de documentación, mientras que la supervisión, medición y análisis se incorporan en la evaluación y análisis del proceso. Respecto a la mejora de procesos juega un papel esencial al facilitar la implementación de herramientas y sistemas avanzados para avanzar en la gestión y lograr mejoras en la eficiencia. Al profundizar en el tema, la GPP constituye un enfoque organizacional que privilegia la perspectiva del cliente sobre las actividades de la entidad, proporcionando herramientas para mejorar y reconsiderar el flujo de trabajo, haciéndolo más eficiente y adaptado a las necesidades de los clientes. (ISOTOOLS, 2021).

Normalmente, tanto las organizaciones públicas como privadas siguen una gestión vertical. No obstante, el enfoque por procesos se orienta hacia los resultados, presentando una visión horizontal que elimina las barreras entre áreas, jefaturas y gerencias. Esto contribuye a una comprensión más precisa del funcionamiento real de la entidad (Contreras et al., 2017). Pérez (2010) la GPP implementa desarrollar la estrategia corporativa a través de un esquema de Procesos Claves, utilizando la colaboración en equipo. para facilitar una gestión participativa. Además, esta metodología implica la colaboración de distintos departamentos en los procesos, mejorando así la cohesión organizacional, y persigue la eficacia global.

Respecto a la GPP, el gobierno peruano adopta los elementos de la GPP, que parte del supuesto de que una organización orientada a procesos optimizando la cadena de valor de cada entidad para asegurar la calidad y eficiencia en la producción de bienes y servicios. produzcan resultados tangibles para el ciudadano. Como

resultado, la GPP dispone de diversas herramientas para su implementación. Para lograrlo, es esencial que el Estado disponga del entorno propicio para llevar a cabo su aplicación. El respaldo normativo a la GPP incluye la Ley de la Modernización, el Reglamento de Organizaciones y Funciones de la PCM, así como los lineamientos de Organización del Estado. La implementación de la GPP demanda la dedicación de la alta dirección de la entidad, la formación específica en áreas de calidad y mejora continua, así como un proceso de concientización que debe estar detallado en un plan de trabajo destinado a adoptar la GPP (SGP, 2015). Para la presente investigación se contará con las siguientes dimensiones: Iraheta (2016) la GPP se ha posicionado como la estrategia predilecta para la configuración organizativa en el sector público del país. En el transcurso de la investigación relacionada con la variable de GPP se examinarán las cinco dimensiones propuestas por el autor y que se encuentran relacionadas con la materia en investigación. Además, se componen de cinco fases o dimensiones.

La primera dimensión denominada sensibilización, se expone como estrategia ante la alta dirección y los mandos medios de la institución, introduciendo la GPP como un cambio trascendental en la administración organizativa. Subsecuentemente, con la aprobación de dicha dirección, se lleva a cabo una fase de sensibilización en el nivel operativo de la entidad, el cual demuestra ser más propenso a la adaptación, aunque aún precisa comprender tanto la labor a realizar como los resultados anticipados. Se enfatiza la importancia de esta etapa inicial de concientización en razón que, sin la correspondencia de la alta dirección como de los empleados, la implementación de un proceso de cambio, incluso la GPP, resulta inviable. La segunda dimensión, referida al modelado de procesos divide su actuar en cuatro pasos, el primer paso, se inicia con la creación del mapa de procesos, que representa de manera simplificada los macroprocesos o procesos principales que conforman la gestión de la institución, los cuales suelen clasificarse como sustantivos y de apoyo, incluyendo a veces una categorización de procesos estratégicos. El mapa sirve como herramienta para establecer prioridades en la modelación e implementación de estos procesos. En una fase subsiguiente, se lleva a cabo la elaboración o reelaboración del proceso seleccionado para su tratamiento. El diseño y la documentación de ambos procesos, constituyen el tercer paso en la modelación, y se adopta herramientas que el flujograma no logra

proporcionar. La fase de diseño se realiza en colaboración con las personas directamente involucradas en el proceso, con el objetivo de pasar de la situación actual a la situación deseada o ideal. Una vez completado el diseño, se procede a su documentación. En el cuarto paso, se planifica la ejecución del proceso, teniendo en cuenta todas las variables pertinentes, abordando aspectos como la organización, la administración y la informática, entre otros. En términos generales, la metodología de modelación de procesos se mantiene completamente participativa, fomentando la apropiación de los resultados del proceso por parte del personal involucrado. Este enfoque participativo asegura una mayor aceptación y comprensión de las fases de implementación, promoviendo así la eficacia y eficiencia en la ejecución del plan.

En la tercera dimensión, automatización de procesos se plantean interrogantes sobre la motivación detrás de la automatización. La respuesta se fundamenta en la premisa de que la única manera de asegurar la sostenibilidad e irreversibilidad de un proceso es automatizarlo desde su implementación inicial. La ventaja de esta aproximación radica en que los ciudadanos pueden experimentar de manera tangible el servicio que reciben, facilitando su apropiación en un breve período de tiempo. Lo innovador de la metodología empleada para esta automatización es que se ha logrado que parte de las tareas, que previamente eran responsabilidad exclusiva de profesionales de la informática, sean realizadas por los propios usuarios encargados de la gestión de los procesos. En ese sentido, el personal participante en los procesos, sin formación en informática, ahora lleva a cabo estas funciones. Esta posibilidad ha sido factible gracias a la introducción en los últimos años de una nueva herramienta: la GPP diseñada para automatizar el flujo de trabajo inherente a cualquier proceso.

La cuarta dimensión llamada implementación comprende elementos estratégicos, normativos, logísticos, organizativos y, por supuesto, informáticos, puede tener una importancia considerable para llevar a cabo el proceso, y no se limita exclusivamente a lo informático, y debe seguir siendo una gestión integral. En esta fase, se evalúa tanto el nivel de familiaridad del personal con el proceso optimizado como el grado de compromiso expresado por la autoridad de la institución con respecto al nuevo proceso. Finalmente, la quinta dimensión denominada mejora continua corresponde a lograr la ejecución y desarrollo del proceso, y está referida

al establecimiento del equipo de proceso, que opera prácticamente como un equipo de mejora e incluye la participación de aquellos miembros vinculados a la institución cuya contribución resulta fundamental para el correcto funcionamiento del proceso. En las primeras fases, asegurar la estabilidad del proceso y prevenir retrocesos en su implementación. Una vez alcanzado, se plantea el inicio del camino hacia la mejora continua del proceso. La tarea inicial del equipo implica analizar las condiciones del proceso para definir sus métricas y, basándose en ello, desarrollar los diversos indicadores necesarios para supervisar eficientemente el proceso. Se reconoce que, antes de abordar cualquier otro aspecto, la primera acción de mejora consistirá en recibir formación en el proceso metodológico de la resolución de problemas, abarcando aspectos sobre cómo trabajar de manera efectiva en equipo. La primera dimensión compromiso afectivo, se basa en la conexión emocional que las personas establecen con la institución (Collazos & Fernández, 2019). En este contexto, se observa un sentimiento de identificación, afecto y satisfacción al desempeñar labores para la organización, indicando un vínculo emocional, especialmente cuando los miembros sienten que se satisfacen sus necesidades psicológicas.

Respecto a la segunda variable llamada compromiso de continuidad se busca identificar los costos financieros, físicos y psicológicos asociados con la elección de un empleado para permanecer en la organización. En términos simples, los trabajadores desarrollan una conexión con la institución en la que han invertido una considerable cantidad de tiempo en sus carreras. También, la variable denominada compromiso normativo se entiende como una serie de elementos normativos relacionados con aspectos culturales o familiares. Estos factores son internalizados antes de la acción y de cierta manera se alinean con los objetivos e intereses de la organización.

Finalmente, Robles & Díaz (2017) definen la GPP como una táctica con el propósito de optimizar la eficiencia en la ejecución de sus procesos de producción y; Prajogo et al. (2018) manifiestan que la GPP engloba los procedimientos planeados y busca entender sus interrelaciones. De igual modo, Abad et al. (2020) refiere que implica la organización y supervisión de un conjunto de actividades que incluyen procesos destinada a mejorar los productos dentro de la organización, para comprender y guiar los procesos hacia la consecución de la mejora continua (Zamora, 2016).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

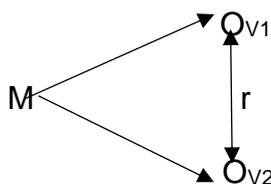
El tipo de estudio utilizado es básico, debido a que su propósito es aumentar el conocimiento sin tener como meta la aplicación práctica, la investigación básica, según Rodríguez (2020) se distingue por ser iniciada por el interés de un científico en una interrogante científica. El enfoque de la metodología que se utilizó fue el cuantitativo y se fundamentó en el uso de cifras y magnitudes que posibilitaron la determinación de nuestros hallazgos y proporcionaron control sobre las variables estudiadas.

Hernández-Sampieri & Mendoza (2019) explican que la perspectiva cuantitativa involucra la toma de datos en la investigación con el objetivo de contrastar y verificar la teoría utilizada por el investigador.

El paradigma es positivista, la metodología en el proceso de investigación está vinculada con la capacidad de llevar a cabo experimentación y validar el conocimiento a través de hipótesis, se apoya en métodos estadísticos para asegurar la confiabilidad de los instrumentos utilizados, buscando obtener un conocimiento científico que sea verificable y riguroso, cumpliendo con estándares formales. Este nivel de elección es descriptivo propositivo, los resultados obtenidos proponen una mejora que contribuye a cerrar brechas identificadas en la problemática (Fernández & Vela, 2021)

3.1.2. Diseño de investigación

Se seleccionó el diseño No experimental; ya que no se realizaron manipulaciones de variables durante el estudio (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2019).



Dónde:

M: nuestra

O: observación

V1: GPP

V2: CL

r: relación.

La investigación mantiene un diseño prospectivo, pues tiene como objetivo representar alternativas de solución a partir de la variable estudiada, sujeto a decisiones estratégicas tomadas con el deseo y el compromiso de invertir en creatividad e innovación, eligiendo métodos o tecnologías basados en una visión de futuro (Godet, 2007).

3.2. Variables y operacionalización

Variable: GPP

- **Definición conceptual:**

Ojeda & García (2008) describen la GPP como un conjunto de acciones y componentes interconectados que transforman elementos de entrada en salida, generando valor para el usuario, la relevancia de estos procesos ha suscitado la necesidad de su gestión con el propósito de mejorar sus operaciones.

- **Definición operacional:**

Considerando el diseño prospectivo, la variable GPP está constituida por cinco dimensiones: sensibilización, modelación de procesos [MP], automatización de procesos [AP], implementación y mejora continua. Está compuesta por los siguientes indicadores:

Para el caso de la sensibilización: estrategia, sensibilización del nivel operativo e introducción de un proceso de cambio, respecto al MP: Construcción de mapas de procesos, diseño y rediseño de los procesos priorizados, documentación de los procesos y planificación de la Implementación, con relación a la AP: Interoperabilidad, respecto a la

implementación: Elementos estratégicos, normativos, logísticos, organizativos e informáticos y Implementación de gestión, y la mejora continua: Equipo especialista y Monitoreo de procesos.

Escala de medición: Ordinal, de tal forma que para la variable dependiente GPP se empleará un cuestionario y se conformará por 20 preguntas, distribuidos entre las 5 dimensiones, la escala de medición comprende: (1) Nunca, (2) Poco, (3) Regular, (4) Medio, (5) siempre.

Variable: Compromiso Laboral

- **Definición conceptual:** Meyer & Allen (1991) definen el CL como un estado psicológico que implica la unificación de las metas personales y organizacionales.

El CL se puede describir como el nivel de vinculación, lealtad e implicación de los empleados con la organización, manifestado a través de la realización de tareas que demandan un esfuerzo considerable en beneficio tanto de la institución como del individuo.

- **Definición operacional:**
Considerando el diseño prospectivo, la variable CL está constituida por tres dimensiones: Compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. Ellos fueron propuestas por Meyer & Allen (1991). Está compuesta por los siguientes indicadores: Para el caso de Compromiso afectivo: Integración, identidad con la entidad y satisfacción laboral, el Compromiso de continuación: Beneficio social, percepción de nuevas oportunidades y permanencia en la entidad y el Compromiso Normativo: Deber moral, Inversión de tiempo y lealtad.

Escala de medición: Ordinal, de tal forma que para la variable independiente CL se empleará un cuestionario y se conformará por 20 preguntas, delimitadas en cinco dimensiones, la escala de medición comprende: (1) Nunca, (2) Poco, (3) Regular, (4) Medio, (5) siempre.

3.3. Población muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según Arias et al. (2016), el término población se refiere a un conjunto específico y claramente definido de instancias que se utilizará como punto de partida para la selección de la muestra, siguiendo criterios predefinidos. En este estudio, la población sujeta a investigación consistió en 108 empleados que laboran en una MDF.

- **Criterio de inclusión:**
Funcionarios y servidores públicos de una MDF.
- **Criterio de exclusión:**
Empleados que no forman parte directa de la entidad, así como a los funcionarios y servidores de otras municipalidades distritales. También se excluirá a los practicantes a tiempo parcial y a aquellos colaboradores que optaron por no completar el cuestionario.

3.3.2. Muestra

Hernández-Sampieri & Mendoza (2019) seleccionaron la población como un grupo objetivo con características comunes que cumplen con los criterios de la investigación. Esta población estuvo compuesta por 40 empleados en roles administrativos que desempeñan sus funciones en una MDF, comprendido en 1 gerente municipal, 10 funcionarios de confianza, 29 servidores municipales.

3.3.3. Muestreo

Se utilizó un enfoque de muestreo aleatorio, dado que cada individuo de la población tenía la misma probabilidad de ser seleccionado en el proceso de investigación.

3.3.4. Unidad de análisis

Los trabajadores de las áreas administrativas de una MDF, durante el periodo 2023, se investigó áreas que son cruciales para evaluar el estado de la GPP. Además, se solicitó la colaboración de todos los funcionarios de confianza que suman un total de 11, junto con empleados de la entidad que consta de 29 personas. Por lo tanto, se estableció que la población total sería de 40 participantes.

Los criterios de exclusión abarcaron a los empleados que no forman parte directa de la entidad, así como a los funcionarios y servidores de otras municipalidades distritales. También se excluyó a los practicantes a tiempo parcial y aquellos colaboradores que optaron por no completar el cuestionario. En cuanto a los criterios de inclusión, se contemplaron los funcionarios y servidores públicos de una MDF.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación, se empleó la técnica de la encuesta, la cual fue descrita por Arias (2020) como un recurso que facilita la recopilación de datos a través del uso de sus herramientas. Su elección depende en gran medida de la metodología empleada para determinar cuál técnica se utilizará. En el caso de las encuestas, el instrumento apropiado son los cuestionarios. Al respecto, Baena (2017) precisa que consiste en administrar un cuestionario a un conjunto representativo de la población que estamos investigando.

Este tipo de cuestionario fue definido por Silva et al. (2019) como una herramienta que utiliza múltiples escalas de respuesta para analizar un problema específico. Para la recolección de información sobre las variables de interés en este estudio.

En lo que respecta a la variable dependiente de GPP, el cuestionario tomado fue de 20 preguntas, que se distribuyeron en 5 dimensiones. La escala de

medición utilizada fue ordinal, con opciones que van desde (1) nunca hasta (5) siempre.

Por otro lado, en relación a la variable independiente de CL en la investigación se distribuyeron 3 dimensiones. En este caso, la escala de medición también es de tipo ordinal, con alternativas que van de (1) nunca hasta (5) siempre.

Al evaluar las dimensiones de la variable de gestión por procesos el 71,90% señaló un nivel medio, relacionado a los resultados a veces y casi siempre para la dimensión de mejora continua, el 67,70% en la dimensión de implementación y el 64,70% en la dimensión de sensibilización.

3.5. Procedimientos

El procedimiento se llevó a cabo en dos etapas:

En la etapa inicial, se llevó a cabo una visita a la entidad para realizar un diagnóstico preliminar de los problemas principales que están afectando el funcionamiento adecuado de una MDF y, por ende, impidiendo el logro de sus metas institucionales. En el contexto de la GPP, se identificaron cinco dimensiones, mientras que para evaluar el CL se consideraron tres dimensiones. Con la información recopilada, se propuso iniciar una investigación enfocada en estas dos variables para abordar las dificultades e inconvenientes institucionales identificados. Posteriormente, con los instrumentos de investigación preparados, que fueron cuestionarios, se llevó a cabo una encuesta a todos los empleados involucrados en la investigación, previa coordinación con el Gerente Municipal. La encuesta se realizó de manera presencial, en los 3 ambientes que posee la municipalidad.

En la segunda etapa, se procesó en Excel los datos obtenidos, se aplicó prueba de confiabilidad y se elaboró un plan de mejora para fortalecer el CL de los empleados de una municipalidad distrital en Ferreñafe. El propósito de esta propuesta es optimizar los procesos en dicha municipalidad, lo que, a su vez, resultará en un incremento en el rendimiento laboral de los empleados públicos de la institución.

3.6. Método de análisis

En la ejecución de la presente investigación, el enfoque metodológico implicó la distribución de cuestionarios entre los trabajadores, y luego, los datos recopilados se sometieron a un análisis a través del programa estadístico SPSS y Microsoft Excel. Esta herramienta facilitó el análisis de los datos mediante el uso de tablas y permitió emplear fórmulas de modo estadístico descriptivo, con el propósito de obtener una evaluación detallada.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se adhirió a principios éticos que incluyeron la salvaguarda de la confidencialidad de la información. Los datos recopilados se manejaron con discreción, garantizando el anonimato y utilizándose exclusivamente con fines delineados en la investigación, garantizándose el principio de búsqueda del bienestar. Además, se respetó el principio de honestidad, respetando los derechos de propiedad intelectual al citar adecuadamente las fuentes disponibles en bibliotecas virtuales y artículos indexados, garantizando la autenticidad del estudio. Por último, se cumplieron las directrices de la Escuela de Posgrado de la UCV y se aplicó el tipo de estilo APA 7ma edición vigente.

Carcausto & Morales (2017) afirman que la ética no se restringe solo a la reflexión, sino que desempeña un papel esencial como un factor que orienta la conciencia del investigador que busca obtener conocimiento o explorar preguntas sin respuesta.

IV. RESULTADOS

En este apartado se describen minuciosamente los resultados obtenidos mediante la aplicación de cuestionarios a 40 colaboradores administrativos (funcionarios de confianza y servidores) empleando un enfoque cuantitativo. Estos resultados fueron analizados en relación con los objetivos establecidos en la presente investigación, utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach.

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de la GPP en una municipalidad distrital de Ferreñafe.

Tabla 1

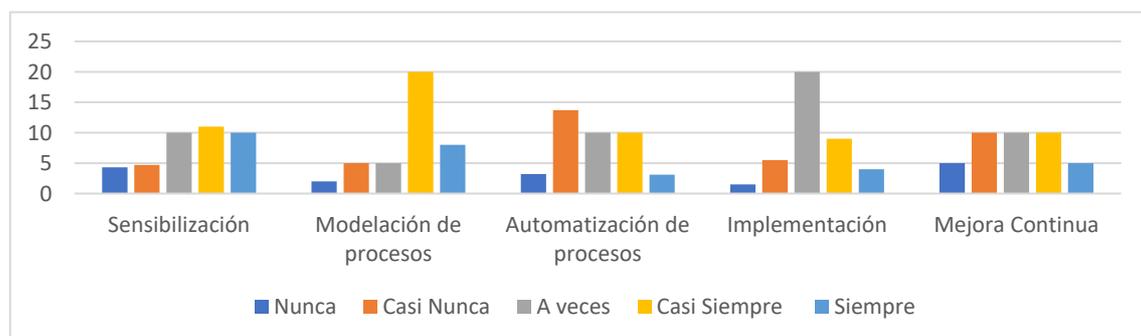
Nivel de la GPP en una MDF.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	10%
Casi Nunca	7	17,5%
A veces	10	25%
Casi Siempre	11	27,5%
Siempre	8	20%
Total	40	100%

Según los resultados de la tabla 1 se puede evidenciar que la mayoría de los colaboradores (27,5%) indicaron que la GPP se lleva a cabo "Casi Siempre", lo cual es positivo y sugiere que hay un nivel significativo de cumplimiento en este aspecto. El 25% de las respuestas caen en la categoría "A veces", lo que indica que hay margen de mejora en la implementación de la GPP y el 27,5% se distribuye entre las categorías "Nunca" y "Casi Nunca", lo cual señala que existen áreas que no vienen ejecutando la GPP.

Gráfico 1

Nivel de la GPP según dimensiones



Basándonos en la información extraída del gráfico 1, que aborda las cinco dimensiones de la variable GPP, se observa que la mayoría de los servidores administrativos considera que la dimensión modelación de procesos viene aplicándose “casi siempre” en la municipalidad. De igual modo, se aprecia que los servidores consideran que la dimensión implementación viene desarrollándose “casi siempre” en la municipalidad.

Por el contrario, los resultados reflejan que la dimensión de sensibilización es la más importante, sin embargo, no tiene un avance significativo.

Tabla 2

Nivel de la dimensión Sensibilización

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	5%
Casi Nunca	4	10%
A veces	20	50%
Casi Siempre	10	25%
Siempre	4	10%
Total	40	100,0%

Según los resultados de la tabla 2 se puede evidenciar que la mayoría de los servidores (50%) indicaron que la sensibilización se lleva a cabo "A veces", lo cual es relativamente positivo porque sugiere que hay un avance de ejecución en este aspecto. El 25% de las respuestas caen en la categoría "Casi siempre", lo que indica que hay margen de mejora en la implementación de la GPP y únicamente el 15% se distribuye entre las categorías "Nunca" y "Casi Nunca", lo cual señala que dentro de la municipalidad aún hay áreas que no participan de la GPP.

Tabla 3*Nivel de la dimensión Implementación*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2,5%
Casi Nunca	4	10%
A veces	3	7,5%
Casi Siempre	22	55%
Siempre	10	25%
Total	40	100%

Según los resultados de la tabla 3 se puede evidenciar que la mayoría de los colaboradores (55%) indicaron que la dimensión implementación de la GPP se lleva a cabo "Casi Siempre", lo cual es positivo y sugiere que hay un nivel significativo de cumplimiento en este aspecto. Asimismo, las respuestas que caen en la categoría "Siempre", presentan un 25% que indican el camino a la implementación de la GPP en la municipalidad y únicamente el 2.5% percibe una nula implementación de la GPP dentro de la entidad.

Tabla 4*Nivel de la dimensión Mejora continua*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	7,5%
Casi Nunca	7	17,5%
A veces	10	25%
Casi Siempre	10	25%
Siempre	10	25%
Total	40	100%

Los resultados de este último nivel contenidos en la tabla 4 expresan que la mayoría de los colaboradores (50%) conformados por las respuestas "Siempre" y "Casi siempre" precisan que la GPP tiene un avance positivo en la dimensión de mejora continua, esto significa que existe la intención de organizar el trabajo en equipos, sin embargo, al existir un 7.5% que no percibe avances, se deduce que determinadas áreas de la municipalidad no vienen siendo consideradas en los equipos, por lo que, la municipalidad debe identificarlas e incorporarlas al proceso de mejora continua.

Objetivo específico 2: Diseñar un plan de compromiso laboral para la gestión por procesos en una municipalidad distrital de Ferreñafe.

El propósito de este plan es coordinar las acciones, labores e iniciativas llevadas a cabo por la entidad con el objetivo de dirigir la administración institucional hacia un enfoque basado en sus procesos, buscando así mejorar el rendimiento de una MDF y, como resultado, generar beneficios para la sociedad.

Los objetivos propuestos son los siguientes: a) Establecer el marco de referencia para la GPP en una MDF b) Definir los principios, roles y responsabilidades de los diferentes órganos y unidades orgánicas de la municipalidad para lograr una implementación efectiva de la GPP en una MDF. c) Identificar los principales productos que se deben desarrollar a nivel institucional para poner en práctica la GPP en una MDF. d) Establecer disposiciones para evaluar el grado de implementación de la GPP en una MDF.

Se tomará como fundamento jurídico la Ley n.º 27658, conocida como la Ley Marco de MGP, y sus correspondientes modificaciones. Esta ley proporciona el marco normativo para la MGP en el ámbito estatal. Asimismo, se hace referencia al Decreto Supremo n.º 030-2022-PCM, que aprueba el Reglamento de la mencionada ley, detallando las disposiciones y normativas específicas para su implementación. Adicionalmente, se toma en cuenta la resolución 006-2018-PCM/SGP, la cual probablemente contiene directrices y procedimientos adicionales para la gestión pública modernizada. También se hace mención a la Norma Técnica titulada "Implementación de la GPP en las Entidades de la Administración Pública", indicando que se sigue un enfoque técnico para llevar a cabo la implementación de la GPP en las entidades gubernamentales.

El objetivo del plan de CL consiste en establecer una estructura de procesos que colaboren de manera sinérgica para generar valor. Además, se considera fundamental para establecer una conexión entre los objetivos estratégicos de la municipalidad, los objetivos específicos de cada proceso y, en última instancia, los objetivos a todos los niveles.

En este sentido, la sinergia entre los procesos no solo busca eficiencia operativa, sino también una alineación clara con la visión y misión de la institución. La colaboración entre los distintos niveles jerárquicos garantiza una ejecución más efectiva de las metas establecidas, asegurando que cada actividad contribuya de manera significativa al logro de los objetivos organizacionales.

Objetivo específico 3: Validar el plan de compromiso laboral para la gestión por procesos en una municipalidad distrital de Ferreñafe (Ver anexo, Tabla 5).

V. DISCUSIÓN

Después de procesar los datos, se efectuó el análisis de los resultados asociados a cada variable, tales como la GPP y el CL, donde se revela que, dentro del grupo de 40 colaboradores administrativos (funcionarios y servidores) que participaron en el llenado de cuestionarios, existe un claro avance hacia la consideración de la GPP en una MDF como un elemento de importancia significativa. El hecho de que más del 50% de los encuestados sitúe la GPP en un nivel medio indica una percepción generalizada de que la implementación de la GPP está en marcha y sigue un curso adecuado en la municipalidad objeto de estudio, lo cual resulta alentador porque el 27,5% de los colaboradores administrativos indicó que la GPP casi siempre se aplica en los procesos desarrollados diariamente en la municipalidad, sugiriendo que, si bien han tomado conocimiento de la GPP, su utilización no se ha vuelto necesaria, optando por reprocesos que debilitan la modernización de la municipalidad.

Este resultado indica también un nivel destacado de eficacia en la GPP, lo que podría traducirse en una mayor eficiencia y satisfacción tanto para los servidores como para los ciudadanos beneficiarios de los servicios públicos. Por otro lado, es necesario prestar atención al 10% de los encuestados que perciben la GPP en un nivel tan bajo que nunca se aplica sobre las actividades diarias en la municipalidad. Este grupo minoritario plantea la posibilidad de que existan áreas de mejora o desafíos específicos que podrían requerir atención inmediata de parte de las autoridades.

Explorar las razones detrás de esta percepción podría proporcionar información valiosa para optimizar la implementación de la GPP y fortalecer la metodología de desarrollo de planes para optimizarlos.

En términos de alineación con las políticas gubernamentales, los hallazgos coinciden con las directrices de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2018) que destaca la GPP como una parte esencial de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. La implementación gradual y obligatoria en todas las entidades públicas, según lo promovido por estas directrices, parece reflejarse en los resultados obtenidos en la entidad estudiada. Lo comentado exhibe similitudes con investigaciones previas, como de Sotelo (2016) donde se plantea la posibilidad de que la implementación del modelo de

gestión de procesos en las Mypes pueda atender sus necesidades y mejorar sus ingresos. Al contextualizar se relaciona con Vega (2016) la cual sugiere que hay una relación positiva y moderada entre la administración de procesos y el espíritu emprendedor en estudiantes. De manera análoga, Cortez (2016) muestran una correlación altamente significativa, estableciendo un vínculo directo entre GPP y la satisfacción de los clientes. Otra investigación, Díaz (2017) ratifica una vez más que la implementación de la GPP contribuye de manera positiva a mejorar la calidad de atención. Todo ello, es respaldar a la teoría de la GPP propuesta por Prajogo et al. (2018) quienes la describen como una perspectiva integral que implica la interconexión de cada uno de los procesos que tienen lugar en una organización. Además, Arévalo (2017) y por Arévalo (2018) al analizar la gestión por procesos, señalan la presencia de una correlación entre las variables examinadas. Esto indica que la eficiencia en la GPP se traduce en una gestión administrativa más efectiva. Además, Begazo & Fernández (2016) señalan que la gestión pública debe fundamentarse en la GPP, enfocándose especialmente en la consecución de eficiencia y eficacia, con el objetivo de continuar en constante mejora para alcanzar la eficiencia. Asimismo, se sustenta en principios legales (Fernández et al., 203) para superar problemas estatales irresueltos (Fernández et al., 2021).

Por eso, se busca una reingeniería en los procesos en la administración gubernamental, y con ello, se fundamenta en los trabajos de Hermosa (2019), Salimbeni (2019), Cahuasquí (2018), Hernández, et al. (2016) y Arteaga & Saavedra (2018) quienes propusieron la implementación de modelos de GPP en distintas entidades públicas, con el propósito de abordar problemáticas existentes y lograr mejoras en la calidad de los servicios y bienes proporcionados a los ciudadanos.

Donde, Hermosa (2019) destacó la relevancia de la ejecución de modelos de gestión por procesos para optimizar la eficiencia organizativa, donde la mejora continua y al logro de resultados más eficaces. Salimbeni (2019) indicó que la aplicación de modelos de gestión por procesos puede impactar positivamente en la entrega de servicios públicos. Cahuasquí (2018) subrayó la importancia de la adaptabilidad y la alineación con los objetivos institucionales para el éxito de la implementación de GPP. Hernández et al. (2016) sostuvieron que la implementación de GPP puede conducir a una mayor eficiencia operativa y a una gestión más

transparente en el ámbito municipal. Finalmente, Arteaga & Saavedra (2018) destacan la relevancia del involucramiento del personal en la implementación exitosa de modelos de GPP. Consecuentemente, se contrastan Paredes (2016) cuyo propósito estableció la relación entre la GPP y el compromiso organizacional. En cuanto al análisis del CL en una MDF, los resultados de la encuesta revelan una percepción mayoritariamente positiva por parte de los colaboradores encuestados. Con un 55% de los participantes que clasifican como de nivel intermedio, al señalar que “casi siempre” existe un fuerte compromiso afectivo, un 50% que refleja compromiso normativo y un 42,5% compromiso de continuidad entre el personal y la MDF.

Este hallazgo es crucial, ya que el compromiso laboral desempeña un papel fundamental en la efectividad y eficiencia de la gestión de proyectos, es decir, los resultados de la aplicabilidad de un plan que optimice el crecimiento, desenvolvimiento y mejora de la GPP en la municipalidad avizora éxito cuando los servidores predisponen su ejecución.

La conceptualización del compromiso laboral como un estado psicológico que refleja la conexión entre el individuo y la organización, según la definición de Meyer & Allen (1991) aporta una comprensión más profunda de cómo el personal se involucra con la MDF. La idea de que el compromiso laboral implica actividades dirigidas a gestionar la organización de manera efectiva y aprovechar sus recursos para alcanzar objetivos establecidos destaca la importancia de un compromiso sólido para el éxito general de la implementación de la MDF. En relación al análisis de correlación entre la GPP y el CL en una MDF, los resultados revelan una correlación positiva moderada y significativa entre estas dos variables, por lo que se establece que a medida que el CL aumenta, la efectividad de la GPP también se ve beneficiada. Esta asociación es fundamental para comprender la interrelación entre ambas variables en el contexto específico de una MDF.

La meta general de mi investigación fue proponer un plan de CL para mejorar la GPP en una MDF y en base a los objetivos específicos; el primer objetivo específico fue el identificar el nivel de la GPP en una municipalidad distrital de Ferreñafe, para ello, se evaluó el nivel de GPP en una MDF mediante el uso de encuestas como herramienta, los resultados mencionados anteriormente indican que el 27,5% de

los participantes percibe un nivel avanzado de la GPP, mientras que el 10% la clasifica como deficiente porque considera que no se aplica en la municipalidad. Estos resultados son consistentes con las conclusiones de Espinoza (2020) quien estableció la relación del indicador de mejora continua en función de la edad. Como resultado, se observó un aumento lineal, pasando del 7,04% al 37,20%. Según las encuestas, este aumento se atribuye al hecho de que no todas las personas tienen la capacidad de adaptarse a los cambios. Por ejemplo, el 35% de las personas que tienen apertura a cambios son jóvenes de 25 años, mientras que el 48% no espera cambios, generando así un nivel alto con una diferencia promedio entre estos grupos del 5% al 13%. Esto sugiere que la GPP continúa experimentando un crecimiento, y esto puede atribuirse a la persistente falta de compromiso por parte del personal que labora en dicha entidad.

Como segundo objetivo específico se presentó una propuesta de diseñar un plan de compromiso laboral para la gestión por procesos en una municipalidad distrital de Ferreñafe, es por ello que el desarrollo de un plan de CL tiene como propósito orientar las operaciones de la municipalidad hacia su enfoque basado en procesos y coordinar de tal forma las actividades, tareas e iniciativas que lleva a cabo una MDF con el objetivo de mejorar el desempeño de sus servidores y con ello generar resultados en el servicio que se ofrece a la sociedad. Esto puede contrastarse con la investigación de Ferrer (2022) quien, al examinar sus resultados muestra que la percepción de la formulación del plan estratégico es elevada, alcanzando el 56.67%, mientras que la calidad del servicio se evalúa como alta en un 53.5%. Por ende, se infiere que existe una conexión entre la elaboración de un plan estratégico y la calidad del servicio prestado.

Asimismo, Chapañan (2020) establece la necesidad imperante de actualizar una propuesta de plan estratégico con el fin de optimizar la gestión pública de la Gerencia Regional de Agricultura de Lambayeque para el periodo comprendido entre 2020 y 2025. Por su parte, Ruiz (2023) sugiere que es necesario mejorar el nivel de comprensión de los servidores en relación con la finalidad y contenido de un Plan Estratégico, ya que el porcentaje restante indica desconocimiento al respecto. Esto sugiere que una considerable cantidad de los usuarios de una MDF no aprovechan plenamente los servicios proporcionados a través de un GPP, ya

que existe una carencia de comprensión acerca de las nuevas tecnologías disponibles a través de este servicio.

Los resultados obtenidos también revelaron un alto nivel en diversas dimensiones. Las dimensiones del compromiso laboral, mostraron un nivel moderado, estos resultados se relacionan con las dimensiones de la variable GPP cuyas dimensiones indicaron que en lo que respecta a la dimensión de sensibilización, modelación de procesos, automatización de procesos, implementación y finalmente, la dimensión de mejora continua registra niveles altos en las respuestas “A veces” y “Casi siempre”.

Por su parte, Wong (2019) indica que resulta fundamental para una organización llevar a cabo un análisis exhaustivo de su situación general, determinar sus metas y aspiraciones a través de la visión, establecer la intención y propósito mediante la misión, todo con el fin de asegurar un desempeño adecuado y ético. Asimismo, subraya la importancia de realizar tanto un examen interno (FODA) como externo (PEST) para, posteriormente, desarrollar planes de acción y estrategias destinadas a alcanzar los objetivos predefinidos. Además, destaca la necesidad de evaluar y supervisar de manera continua la implementación de dichos planes.

Esta situación nos permite identificar el nivel de la GPP y determinar cuáles son las estrategias necesarias para lograr la eficiencia con vista a la sociedad así como el compromiso institucional de sus integrantes, asimismo, los resultados obtenidos nos permiten conocer a profundidad las fortalezas y debilidades de la aplicación de la GPP, comprendiendo las necesidades de las diferentes áreas, así como el sentir de los servidores respecto a la importancia de sus opiniones en la estructura de los procesos con mayor incidencia en la municipalidad.

En relación con el tercer objetivo, se realizó la validación de un plan de CL para mejorar la GPP en una MDF, la misma que se realizó por 3 expertos con amplia experiencia en la administración pública, procesos institucionales y cuentan con grado de maestría especializada en gestión pública.

A través de la información alcanzada mediante los colaboradores encuestados de una municipalidad distrital de Ferreñafe, se estableció que obtener un plan de compromiso laboral para la municipalidad, es viable y, por lo tanto, el objetivo general de la investigación es aceptado.

Sobre ello, Escobar & Cueva (2008) definieron a los expertos como aquellas personas con experiencia y calificación en el tema además que tiene la capacidad de proporcionar un juicio y evaluación. En ese sentido, se consideró para obtener la validación de la propuesta criterios de claridad, relevancia, pertinencia, suficiencia, intencionalidad y subjetividad, obteniéndose de los expertos una valoración de “Bueno” y con opinión de “Aplicable”.

Frente a la conclusión de las dimensiones de la variable GPP, confrontamos la variable Compromiso Laboral [CL]. Para García & Ibarra (2014) haciendo referencia a Robbins (2010) caracterizan el CL como un estado en el cual un empleado se encuentra profundamente vinculado a una organización específica, compartiendo sus metas y aspiraciones, con la intención de preservar su lealtad y compromiso hacia esa entidad. Dichos autores, haciendo referencia a Chiavenato (2010) afirman que la implicación en el trabajo se caracteriza por la conexión emocional y la comprensión tanto de la historia como del estado actual de la organización.

Además, implica la comprensión y respaldo de los objetivos organizacionales por parte de todos los miembros, resultando en una participación total en las actividades laborales. Sobre el CL, Campos et al. (2012) indica que es un estado psicológico y un proceso de integración de objetivos tanto organizativos como personales.

Profundizando el estudio, concordamos con la teoría y conceptualizaron propuesta por Meyer & Allen (1991) que define al compromiso como un estado psicológico que refleja la conexión entre un individuo y una entidad organizativa, en razón de ello, nuestra investigación recoge el modelo de tres dimensiones, compuesto por la dimensión afectiva, la dimensión continua y la dimensión normativa.

VI. CONCLUSIONES

1. Se concluyó que para la mejora de la gestión por procesos en una Municipalidad Distrital de Ferreñafe es importante la ejecución de una propuesta de un plan de compromiso laboral, que permita fortalecer las áreas álgidas, los procesos claves y los órganos de ejecución que conlleve a la organización de los procesos, así como a la participación universal y distribución de roles dentro de la municipalidad.
2. Se logró identificar el nivel de la gestión por procesos en una Municipalidad Distrital de Ferreñafe, al respecto, se ha determinado que una Municipalidad Distrital de Ferreñafe tiene un nivel significativo de cumplimiento de la gestión por procesos, sin embargo, los datos obtenidos, expresan que el 27,5% de los colaboradores indican que la gestión por procesos se lleva a cabo casi siempre en la municipalidad, seguido de un 25% que considera que a veces se hace uso de la gestión por procesos y un 27,5% se distribuye entre las categorías Nunca y Casi Nunca, lo cual advierte que existen áreas que no vienen ejecutando la gestión por procesos.
3. El diseño de un plan de compromiso laboral para la mejora de la gestión por procesos en una Municipalidad Distrital de Ferreñafe, representará un hito importante en la implementación, seguimiento y ejecución de la gestión por procesos, fortaleciendo aquellas áreas cuyo porcentaje señala bajo conocimiento y aplicación de la gestión por procesos, e incorporando a aquellos servidores que aún no forman parte de la implementación de la gestión por procesos.
4. Los criterios apropiados de la validación de la propuesta de un plan de compromiso laboral realizado en base al análisis de la situación actual de una Municipalidad Distrital de Ferreñafe, por parte de expertos, ha confirmado su pertinencia y consecuente aplicabilidad, concluyéndose la importancia de su implementación con base en la misión y visión de la organización alineado con sus objetivos y valores, asimismo, se destaca el compromiso positivo de sus integrantes y promueve la productividad de la institución con miras hacia la mejora de sus procesos y resultados.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al Titular de la Municipalidad Distrital de Pítipo se sugiere implementar un plan de compromiso laboral que cuente con la participación de servidores cuyas áreas se encuentren vinculadas a procesos estratégicos, obtención de resultados y atención de servicios públicos.
2. A la Gerencia Municipal, realizar la difusión y capacitación permanente a todos los servidores de una Municipalidad Distrital de Ferreñafe, a fin de que todos se encuentren capacitados en la importancia de la mejora de la gestión por procesos para el logro de los objetivos institucionales.
3. Al Gerente de Recursos Humanos, gestionar el mapeo de procesos en concordancia con las corrientes contemporáneas (actuales) y normas de modernización de la administración pública, con el propósito de brindar un buen y mejor servicio a la sociedad.
4. Al Gerente de Recursos Humanos, programar la capacitación de los servidores que conforman las jefaturas de áreas que permita su difusión entre los integrantes de cada área.
5. A la Gerencia de Planificación, efectuar actos necesarios para adecuar los procesos misionales de la entidad con el fin de adaptarlos a los objetivos estratégicos que permitan el cumplimiento de los fines institucionales y planes concertados orientados al desarrollo integral, sostenible y armónico del Distrito.

VIII. PROPUESTA

El propósito de este plan es mejorar las acciones, labores e iniciativas llevadas a cabo por la entidad con el objetivo de dirigir la administración institucional hacia un enfoque basado en sus procesos, buscando así mejorar el rendimiento de una MDF y, como resultado, generar beneficios para la sociedad.

Los objetivos propuestos son los siguientes: a) Establecer el marco de referencia para la GPP en una MDF b) Definir los principios, roles y responsabilidades de los diferentes órganos y unidades orgánicas de la municipalidad para lograr una implementación efectiva de la GPP en una MDF. c) Identificar los principales productos que se deben desarrollar a nivel institucional para poner en práctica la GPP en una MDF. d) Establecer disposiciones para evaluar el grado de implementación de la GPP en una MDF.

Se tomará como fundamento jurídico la Ley n.º 27658, conocida como la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y también la Norma Técnica titulada "Implementación de la GPP en las Entidades de la Administración Pública", indicando que se sigue un enfoque técnico para llevar a cabo la implementación de la GPP en las entidades gubernamentales. En conjunto, estas normativas y regulaciones brindan un marco legal sólido para orientar y regular la GPP, asegurando la coherencia y consistencia en la aplicación de procesos y procedimientos en las entidades públicas. Además, se considera fundamental para establecer una conexión entre los objetivos estratégicos de la municipalidad, los objetivos específicos de cada proceso y, en última instancia, los objetivos a todos los niveles.

En este sentido, la sinergia entre los procesos no solo busca eficiencia operativa, sino también una alineación clara con la visión y misión de la institución. La colaboración entre los distintos niveles jerárquicos garantiza una ejecución más efectiva de las metas establecidas, asegurando que cada actividad contribuya de manera significativa al logro de los objetivos organizacionales.

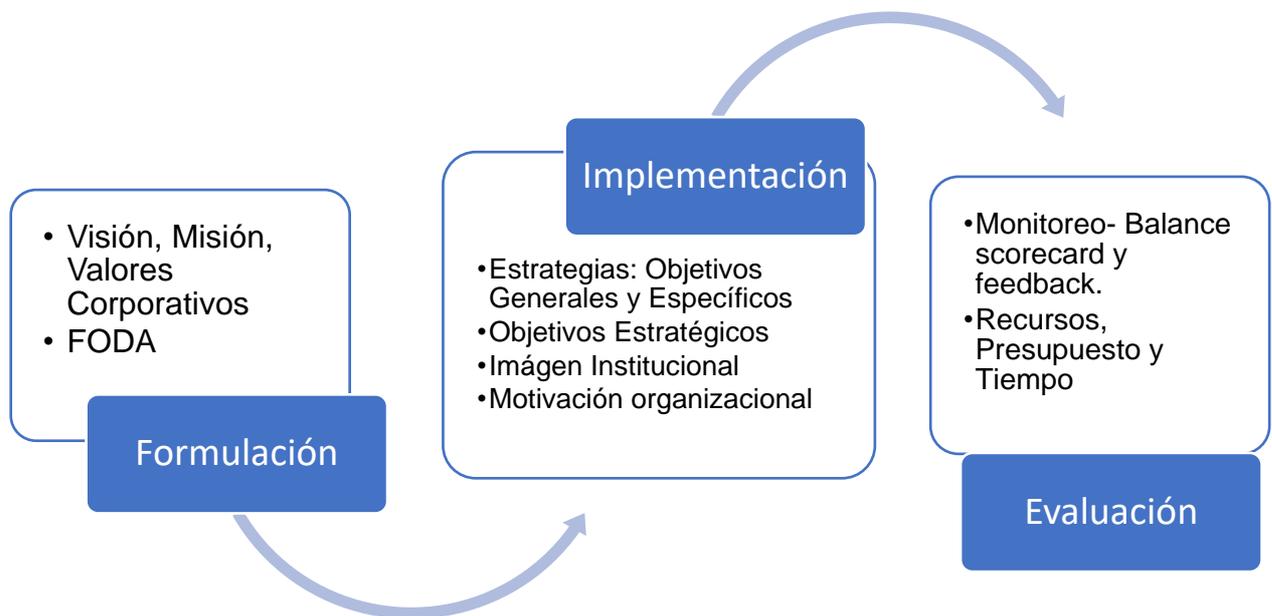
Nuestra propuesta se centra en la cadena de valor, una herramienta que facilita el análisis y diagnóstico para identificar y distinguir las actividades que generan ventaja competitiva. Esta herramienta representa a una organización según el tipo de actividades o eslabones que emplea para crear valor, dividiéndolas en dos categorías: actividades primarias y actividades secundarias o de apoyo.

La propuesta del plan de CL se estructura meticulosamente en tres fases estratégicas. En la primera etapa, se abocará a la formulación de aspectos fundamentales como la visión, misión, valores corporativos, así como la realización de evaluaciones externas (PEST) e internas (FODA). La segunda fase se orientará hacia la implementación de las estrategias propuestas, mientras que la tercera fase se reservará para la evaluación exhaustiva y el control de dichas estrategias desde su fase inicial. Se presenta la propuesta de un plan de CL, cuyo propósito es alcanzar objetivos a mediano plazo, evitando la búsqueda de resultados inmediatos. Asimismo, se sugiere ajustar y desarrollar planes de acción específicos para cada área de la municipalidad.

Finalmente, se propone la implementación de instancias para dirigir, formular políticas y lineamientos, definir prioridades institucionales y proporcionar los recursos necesarios para adoptar el enfoque de procesos. Estas instancias incluyen el Líder de la GPP, el Comité de la GPP y la Oficina de GPP.

La implementación de la GPP debe estar acompañada de un esfuerzo estructurado para gestionar el cambio cultural, por ello se inicia con la visión del cambio y es guiada por un marco de trabajo que consiste en un ciclo de mejora organizacional permanente basado en cuatro ejes: Planificación o estrategia (naturaleza permanente), metodología o diseño (naturaleza finita e iterativa), ejecución o despliegue e implementación.

ESQUEMA DEL PLAN ESTRATÉGICO



REFERENCIAS

- Agudelo, L., & Escobar, J. (2012). Importancia de los procesos y su aplicación en las organizaciones. AD-minister. https://www.researchgate.net/publication/277072584_Importancia_de_los_procesos_y_su_aplicacion_en_las_organizaciones
- Arispe (2020). Presentación desarrollo del informe final de tesis capítulo I: el problema. <https://www.ucss.edu.pe/images/fcs/guia-elaboracion-informes.tesis.pdf>
- Alarcón Barrero, R., & Sánchez Vignau, B. S. (2018). Aproximación a la gestión de procesos en la administración pública local en Cuba: análisis conceptual y procedimiento. *Economía y desarrollo*, 159(1), 198–215. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842018000100013
- Alderete, M. V., Díaz, L. A., & Álvarez, N. (2022). Gobierno electrónico mediante diferentes plataformas digitales en un grupo de ciudadanos de una ciudad Argentina. *Revista de Investigación Desarrollo e Innovación*, 12(2), 157–170. <https://doi.org/10.19053/20278306.v12.n2.2022.15255>
- Al-Hawari, F. (2020). Holistic university website management: People, technology and processes. *TEM Journal*, 1771–1779. <https://doi.org/10.18421/tem94-60>
- Aranda Silva, M. F., Ordoñez Guzmán, L., & Peralta Carrera, C. G. (2018). *La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento*

de objetivos institucionales del Minagri [Tesis de maestría, Universidad el Pacífico]. <http://hdl.handle.net/11354/2270>

Arévalo, T. (2018). Calidad de servicio y su relación con satisfacción de los pacientes del Centro de Salud C, zona 7 de la provincia de El Oro [Tesis Magister, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].

Arteaga, G. (2020, octubre 23). Selección de muestras en la investigación cuantitativa. *TestSiteForMe*. <https://www.testsiteforme.com/seleccion-de-la-muestra/>

Arteaga Lora, R. C., & Saavedra Salazar, O. W. (2019). *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]. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5975>

Barrios-Hernández, K. del C., Contreras-Salinas, J. A., & Olivero-Vega, E. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *CIT Informacion Tecnologica*, 30(2), 103–114. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642019000200103>

Begazo Villanueva, J. D., & Fernandez Baca, W. (2017). Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana. *Gestión en el Tercer Milenio*, 19(37), 25–30. <https://doi.org/10.15381/gtm.v19i37.13773>

Beltran, J., Carmona, M., Pérez, R., Rivas, M., & Tejedor, F. (2009). Guía para una gestión basada en procesos. <https://www.euskadi.eus/web01->

s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf

Benítez Larghi, S. (2020). La construcción de habilidades digitales estudiantiles en torno al Programa Conectar Igualdad. *Ciencia, docencia y tecnología*, 31(60 may-oct), 131–154. <https://doi.org/10.33255/3160/581>

Benítez, N. G., Sánchez, E. R. B., & Ponce, W. P. P. (2023). Gobierno electrónico. Resultados de prácticas innovadoras en la Gestión Pública. *Avances*, 25(1), 45–62. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8953051>

Bravo Huivin, E. K., & Flores Escudero, R. (2018). *Gestión por procesos y su influencia en la administración documentaria de una constructora de Trujillo* [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/13759>

Cahuasquí, Pérez Falco, G., & Marcelo, 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 Israel]. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1836>

Carvajal, G., Valls, W., Lemoine, F., & Alicívar, V. (2017). Gestión por procesos: un principio de la gestión de calidad. *Mar Abierto*. https://issuu.com/marabierto/leam/docs/gestion_por_procesos/1?ff

Carrion Arche, G. A. (2022). *Influencia de la gestión por procesos en la satisfacción del cliente de una empresa del sector de servicios alimentarios* [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/32062>

- Chapoñan Sanchez, J. J. (2020). *Diseño de un plan estratégico para mejorar la gestión pública de la Gerencia Regional de Agricultura Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59081>
- Collazos, M., & Fernández, A. E. F. (2019). Propuesta de gestión por competencias para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Conchán—Periodo 2018. *Ingeniería: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 6(1), Article 1. <https://doi.org/10.26495/icti.v6i1.1075>
- Contreras, F., Olaya, J., & Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. Lima: Oscar Ricardo Retamozo Ramos.
- Cortés Maya, N., & Daza Rodríguez, H. (2016). *Análisis de los indicadores de desempeño de las organizaciones públicas de la rama ejecutiva nacional, un enfoque desde la nueva gestión pública* [Tesis de grado, Universidad Externado de Colombia]. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/635>
- Delgado Seclén, J. G., & Calsina Miramira, W. (2020). Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food. *Industrial data*, 22(2), 173–184. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.15568>
- Ershadi, M., Jefferies, M., Davis, P., & Mojtahedi, M. (2020). Towards successful establishment of a project portfolio management system: business process management approach. | *Journal of Modern Project Management* | EBSCOhost. *Journal of Modern Project Management*, 8(1), 22. <https://doi.org/10.19255/JMPM02302>

Escamilla (2018). ¿Qué es el diseño no experimental?
https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf

Escobar Pérez, J., & Cuervo Martínez, Á. (2008). Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización. *Avances en medición*, 6(1), 27–36. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2981181>

Fernández Altamirano, A. E. F., Mestanza Pacora, L. A., Miguel Ángel, M. R., Heredia Llatas, F. D., Cabrejos Mejía, J. A., Sebastiani Chávez, P. L., Fernández Vásquez, J. A., Asenjo Tamay, E. H., & Cardoza Sernaqué, M. A. (2023). Role of common law principles (presumption of innocence and castle doctrine) on the criminal justice system in Kurdish region: Moderating role of government support. *Kurdish Studies*, 11(1), 132–144. <https://kurdishstudies.net/menu-script/index.php/KS/article/view/300>

Fernández Altamirano, A. E. F., & Vela Meléndez, L. (2021). *Los paradigmas y las metodologías usadas en el proceso de investigación: una breve revisión*. <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/119978>

Fernández, L. Á. V., Fernández, Y. J. O., Hidalgo, C. V. S., Aliaga, J. C. C., & Fuster-Guillén, D. (2023). E-government and its development in the region: Challenges. *International Journal of Professional Business Review*, 8(1), e0939. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i1.939>

Fernández-Altamirano, A. E. F., Heredia-Llatas, F. D., Diaz, Y. I. M., Nuñez, O. M., Camacho, L. M., Camacho, L. A. M., Cajamarca, J. C. R., Mejía, J. A. C.,

- Sernaqué, M. A. C., & Chacón, L. F. E. (2023). Political Stability and public governance in Peru. *Przestrzen Społeczna*, 23(1), 265-291. Scopus.
- Fischer, M., Imgrund, F., Janiesch, C., & Winkelmann, A. (2020). Strategy archetypes for digital transformation: Defining meta objectives using business process management. *Information & Management*, 57(5), 103262. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103262>
- Gębczyńska, A. (2017). Identification of barriers involved in the process approach implementation in public administration against results of empirical studies. *Economy & Business Journal*, 11(1), 209–218. <https://ideas.repec.org/a/isp/journal/v11y2017i1p209-218.html>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Mexico: McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2019). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta (Primera). McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hornstein, H. A. (2015). The integration of project management and organizational change management is now a necessity. *International Journal of Project Management*, 33(2), 291–298. <https://doi.org/10.1016/j.ijproman.2014.08.005>

- Huapaya Capcha, Y. A. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 4(8), 243. <https://doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277>
- Iraheta Corrales, V. M. (2016). Elementos para una discusión sobre gestión por procesos en la administración pública. XXI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, (pág. 22). Santiago, Chile.
- ISO:9001. (2008). Norma Internacional - Sistema de gestión de la calidad. Suiza: Secretaria Central de ISO . Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2017/09/enfoque-basado-en-procesos/>
- Jara, N. (2021). Gestión de procesos para la calidad de servicio, Sub Gerencia de Desarrollo Social y Comunal, Municipalidad Distrital de Sapillica- Piura. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68557>
- Mallar, M. (2010). Process management: an effective management approach. *Visión de Futuro*. <http://www.scielo.org.ar/pdf/vf/v13n1/v13n1a04.pdf>
- Masuku, M. M., & Jili, N. N. (2019). Public service delivery in South Africa: The political influence at local government level. *Journal of Public Affairs*, 19(4). <https://doi.org/10.1002/pa.1935>
- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2), 328–342. <https://doi.org/10.4067/s0718-33052019000200328>

- Mena, D. y. (2017). *Alfa de cronbach para validar un cuestionario de uso de ticalfa de cronbach para validar un cuestionario de uso de tic*. Core.ac.uk. <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Merino, Y. (2015). *Gestión por procesos y su relación con las capacidades de gestión administrativas - Sede Central de EsSalud, en el distrito de Jesús María, Lima 2014*. Lima – Perú. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6016>
- Moncayo (2020). *Diseño de un modelo para la implementación de gobierno electrónico en instituciones estatales*. [Tesis de maestría, PUCP]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/17147>
- Ñaupas, L., Perez, J., & Suarez, M. (2008). *Gestion por procesos*. Colombia: Mundo. <https://www.mundo.edu.co>
- Ongaro, E. (2004). *Process management in the public sector*. *International Journal of Public Sector Management*. https://www.researchgate.net/publication/235270612_Process_management_in_the_public_sector_The_experience_of_one-stop_shops_in_Italy
- Palmer Torres, J. I. A., & Castillo Maza, J. V. (2018). *La gestión por procesos y su incidencia en los costos operativos de las instituciones públicas:Superintendencia Nacional de Bienes Estatales*. *Quipukamayoc*, 26(51), 3–12. <https://doi.org/10.15381/quipu.v26i51.14867>
- Panchillo Pauccara, E. A., Guivar Perez, J., & Heredia Sanchez, J. (2020). *Gestión por procesos para mejora de la productividad de la empresa Ingetrafic S.R.L.*

Lima - 2020. Lima. [Tesis de maestría, Universidad de las Américas]
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1129/PANCHILLO%20-%20GUIVAR%20-%20HEREDIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Papadopoulos, G. A., Kechagias, E., Legga, P., & Tatsiopoulos, I. (s/f). *Integrating business process management with public sector*. ieomsociety.org. Recuperado el 5 de enero de 2024, de <http://www.ieomsociety.org/paris2018/papers/77.pdf>

Paredes, M. (2016). Gestión por procesos y compromiso organizacional según los trabajadores de una institución pública, San Isidro. 2015. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44622>

Pereyra, S. (2023). Gestión por procesos para mejorar la política organizacional del Ministerio Público del Distrito Fiscal de Cajamarca 2022, Trujillo 2023. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112363/Pereyra_ASV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Philco, L. (2020). Gestión por Procesos para mejorar el Servicio al Cliente en una empresa de Soluciones Modulares. [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/3537/M-IND-T030_20108710_M%20%20%20PHILCO%20BACA%20LAURA%20MERY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Process-oriented management in public and private sector. (2013). *China-USA Business Review*, 12(09). <https://doi.org/10.17265/1537-1514/2013.09.006>

Requejo, L., & Dioses, E. (2022) Propuesta de estandarización basada en la gestión por procesos en la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, 2021. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10572/Requejo_V%C3%A1squez_Luis_Yony%20y%20Dioses_Chiquizuta_Erick_Daniel.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rohvein, C., Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, Jaureguiberry, M., Urrutia, S., Roark, G., Chiodi, F., Paravie, D., Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires, & Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires. (2019). MODELO DE MADUREZ COMO BASE PARA EL DIAGNÓSTICO DE LA GESTIÓN DE PROCESOS PYME. *Revista ingeniería industrial*, 18(1), 5–26. <https://doi.org/10.22320/s07179103/2019.01>

Saavedra G. (2022). Gestión por procesos y calidad de servicios en la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, año 2022, [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/96607/Saavedra_GDBL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Salazar (2020). Técnicas de investigación: ¿cuáles usar en tu proyecto? Obtenido de <https://tesisymasters.mx/tecnicas-de-investigacion/>

- Salazar Sánchez, A., Prado López, H. R., Garro Aburto, L. L., Diaz Dumont, J. R., Aliaga Pacore, A. A., & Uribe Hernández, Y. C. (2020). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. http://saber.ucv.pe/ojs/index.php/rev_GID/article/view/17708
- Sánchez, A. S., López, H. R. P., Aburto, L. L. G., Dumont, J. R. D., Pacora, A. A., & Hernández, Y. C. U. (2020). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Gestión I+D*, 5(1), 84–102. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468013>
- Sanchez, P. (2021). Gestión por procesos y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53257>
- Sanabria (2015). Gestión estratégica del talento humano en el sector público: estado del arte, diagnóstico y recomendaciones para el caso Colombiano. Obtenido de <https://ediciones.uniandes.edu.co/library/publication/gestion-estrategica-del-talento-humano-en-el-sector-publico-estado-del-arte-diagnostico-y-recomendaciones-para-el-caso-colombiano-1659479426>
- Santiago, M., & Prieto, F. (2018). The application of new technologies.
- Secretaría de Gestión Pública de La Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). Norma Técnica 001-2018-PCM/SGP. Perú. <https://sgp.pcm.gob.pe/gestion-porprocesos/>

- Sergio, S. (2019). Business Process Management in the Public Sector. http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2588-09692019000200069&lng=en&nrm=iso
- Tebetso, K. (2020). Assessment of employee engagement in the Botswana public service. *Journal: Revue Européenne du Droit Social*, 1(46), 51-65. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=811298>
- Tregear, R., & Jenkins, T. (2007). Government Process Management: A review of key differences between the public and private sectors and their influence on the achievement of public sector process management. BPTrends. <https://www.bptrends.com/publicationfiles/10-07-ART-Govt.ProcessMgt.-Tregear%20and%20Jenkins-ph.pdf>
- Universidad César Vallejo (UCV). (2023). Resolución de consejo universitario N° 062-2023/UCV. Obtenido de <https://www.doccity.com/es/guia-de-investigacion-formativa/9766074/>
- Willaert, P., Van den Bergh, J., Willems, J., & Deschoolmeester, D. (2007). The process-oriented organisation: A holistic view developing a framework for business process orientation maturity. En *Lecture Notes in Computer Science* (pp. 1–15). Springer Berlin Heidelberg.
- Zamora, M. H. (2019). *Teoría de la gestión por procesos: un análisis del Centro de Fórmulas Lácteas Infantiles del Hospital Sor María Ludovica de La Plata*. Universidad Nacional de La Plata.

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de Medición
V1: GPP	La GPP es una perspectiva integral de los procedimientos planificados, buscando entender sus interconexiones. Destacan su papel como un marco que promueve la responsabilidad y la conformidad, estimulando así una producción alineada con los objetivos organizacionales. (Prajogo et al. 2018)	La evaluación de la GPP se llevó a cabo a través de un cuestionario de opinión diseñado considerando las dimensiones elegidas.	Sensibilización Iraheta, 2016	Estrategia	Ordinal
				Sensibilización del nivel operativo	
				Introducción de un proceso de cambio	
			Modelación de procesos Iraheta, 2016	Construcción de mapas de procesos	
				Diseño y rediseño de los procesos priorizados	
				Documentación de los procesos	
				Planificación de la Implementación	
			Automatización de procesos Iraheta, 2016	Interoperabilidad	
			Implementación Iraheta, 2016	Elementos estratégicos, normativos, logísticos, organizativos e informáticos	
				Implementación de gestión	
Mejora Continua Iraheta, 2016	Equipo especialista				
	Monitoreo de procesos				
V2: CL	El grado de conexión, lealtad e implicación de los empleados con la organización, lo que se traduce en la realización de tareas que requieren un esfuerzo significativo en beneficio tanto de la institución como del individuo (Meyer & Allen, 1991)	Las facetas del compromiso laboral abarcan el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo.	Compromiso Afectivo Meyer & Allen (1991)	Integración	Ordinal
				Identidad con la Entidad	
				Satisfacción Laboral	
			Compromiso de Continuación Meyer & Allen (1991)	Beneficio Social	
				Percepción de nuevas oportunidades	
				Permanencia en la Entidad	
			Compromiso Normativo Meyer & Allen (1991)	Deber moral	
				Inversión de Tiempo	
				Lealtad	

Anexo 2. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODOS
<p>Problema General ¿De qué manera un plan de CL mejorará la GPP en una municipalidad distrital de Ferreñafe?</p>	<p>Objetivo General Proponer un plan de CL para mejorar la GPP en una municipalidad distrital de Ferreñafe</p>		<p>Variable Independiente: CL</p>	<p>Tipo de Investigación Básica</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Diseño de Investigación No experimental Descriptivo</p>
<p>Problemas Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es el nivel de gestión por procesos en una municipalidad distrital de Ferreñafe? ¿Cómo se mejorará el nivel de compromiso laboral para la gestión por procesos en una municipalidad distrital de Ferreñafe? ¿Cuáles serían los criterios para validar un plan de compromiso laboral para la gestión por procesos en una municipalidad distrital de Ferreñafe? 	<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar el nivel de gestión por procesos en una municipalidad distrital de Ferreñafe. Diseñar un plan de compromiso laboral para la gestión por procesos en una municipalidad distrital de Ferreñafe. Validar el plan de compromiso laboral para la gestión por procesos en una municipalidad distrital de Ferreñafe. 	<p>No Aplica</p>	<p>Variable dependiente: GPP</p>	<p>Población 108</p> <p>Muestra 40</p> <p>Técnicas Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Questionario para la variable: Gestión por procesos

Datos informativos:

Género: M F

Distrito: Ocupación:

INSTRUCCIONES

Estimado (a) colaborador (a), el presente tiene como objetivo identificar la variable Gestión por Procesos en una municipalidad distrital de Ferreñafe. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta.

Los niveles de la escala valorativa son:

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

Ítems	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Sensibilización					
1	¿Tiene conocimiento claro de la gestión por procesos en la entidad?					
2	¿Se estimula a los empleados a identificar oportunidades de mejora en los procesos donde participan?					
3	¿Se realizan encuestas o evaluaciones para medir la satisfacción de los ciudadanos con los servicios y procesos municipales?					
4	¿Se organizan reuniones presenciales para analizar la problemática del área donde labora?					
5	¿Existe una colaboración efectiva entre las diferentes áreas de la entidad para mejorar la coordinación en los procesos?					
	Modelación de procesos					
6	¿Existe MAPRO de los flujos de trabajo para cada proceso municipal?					
7	¿Se utilizan plataformas para compartir los flujos de trabajo?					
8	¿Existe concordancia entre la teoría de los procesos y su ejecución práctica?					
9	¿El personal municipal administrativo recibe formación sobre la importancia de contar con un modelo de procesos?					
	Automatización de procesos					
10	¿Se realizan evaluaciones periódicas para identificar procesos susceptibles de automatización en la municipalidad?					
11	¿La gestión municipal utiliza herramientas específicas o tecnologías de automatización en la ejecución de procesos?					
12	¿Existe un sistema de monitoreo para los procesos automatizados (uso de la tecnología) en la municipalidad?					

	Implementación					
13	¿Participa en la evaluación de la implementación de la Gestión por procesos de la Municipalidad?					
14	¿Se asegura que la implementación de nuevos procesos esté alineada con los objetivos estratégicos de la municipalidad?					
15	¿Existe un sistema de seguimiento para evaluar el progreso durante la implementación de procesos en la municipalidad?					
	Mejora Continua					
16	¿Con qué frecuencia percibe la implementación de prácticas de mejora continua en los procesos organizacionales de la Municipalidad?					
17	¿Se fomenta la participación activa de los empleados en iniciativas de mejora continua?					
18	¿Se implementan proyectos específicos de mejora continua en la municipalidad?					
19	¿El personal municipal administrativo recibe formación sobre la importancia y prácticas de la gestión por procesos y mejora continua?					
20	¿Se promueve una cultura de aprendizaje y celebración de logros?					

Cuestionario para la variable: Compromiso Laboral

Datos informativos:

Género:

 M

 F

Distrito: Ocupación:

INSTRUCCIONES

Estimado (a) colaborador (a), el presente tiene como objetivo identificar la variable Compromiso Laboral en una municipalidad distrital de Ferreñafe. El instrumento es anónimo y reservado, la información es solo para uso de la investigación. En tal sentido, se le agradece por la información brindada con sinceridad y objetividad, teniendo en cuenta las siguientes opciones de respuesta.

Los niveles de la escala valorativa son:

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

Ítems	Enunciados	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Compromiso Afectivo					
1	¿Se siente identificado/a con la municipalidad?					
2	¿La misión y valores de la municipalidad le resuenan permanentemente?					
3	¿Considera que es leal a la municipalidad?					
4	¿Se esfuerza por contribuir al éxito y la reputación de la municipalidad?					
5	¿Siente un vínculo emocional fuerte con tus colegas y supervisores en la municipalidad?					
6	¿Participa activamente en iniciativas, eventos o actividades organizadas por la municipalidad?					
7	¿Es capaz de mantener su compromiso incluso en momentos de desafío o dificultad?					
8	¿Su esfuerzo y dedicación son reconocidos y recompensados por la gestión municipal?					
	Compromiso de Continuación					
9	¿Tiene la intención de permanecer en su puesto actual en la municipalidad a largo plazo?					
10	¿Se identifica con las metas y objetivos institucionales de la municipalidad?					
11	¿Ha realizado inversiones personales (como capacitación, desarrollo profesional) con la intención de contribuir al futuro de la municipalidad?					
12	¿Considera que su trabajo diario tiene un impacto positivo en la continuidad de las operaciones de la municipalidad?					
13	¿La municipalidad apoya su desarrollo profesional?					
14	¿Colabora con la sucesión de conocimientos y habilidades dentro de la municipalidad?					

15	¿Se siente optimista y satisfecho/a con las perspectivas futuras de su carrera en la municipalidad?					
	Compromiso Normativo					
16	¿Siente un apego y compromiso a seguir las reglas y directrices organizacionales en la municipalidad?					
17	¿Valora la importancia de actuar dentro de los límites legales en su trabajo en la municipalidad?					
18	¿Es consciente de los estándares éticos aplicables a su trabajo en la municipalidad?					
19	¿Demuestra su compromiso ante las autoridades municipales?					
20	¿Contribuye al cumplimiento y respeto de las normas internas de la municipalidad?					

Anexo 4: Matriz Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el cuestionario de la variable: "Gestión por procesos" y "Compromiso Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la Administración Pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Liliana Medalit Baldera Chapoñan Mtra.
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Abogada
Institución donde labora:	Órgano de Control Institucional del Proyecto Especial Olmos Tinajones
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la gestión por procesos y Cuestionario de Compromiso Laboral
Autora:	Abog. Aliaga Ruiz Isabel Marcia
Procedencia:	Maestría en Gestión Pública- Universidad César Vallejo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	De 10 min
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pitipo, inmersos en la parte administrativa.
Significación:	Los cuestionarios se dividen en 2 variables, con un total 20 preguntas cada una. -Respecto a la variable 1: (Gestión por procesos), se evalúan 5 dimensiones: I. Sensibilización, II. Modelación de procesos, III: Automatización de procesos, IV: Implementación y V: Mejora Continua; Objetivo: Determinar el nivel de la gestión por procesos en la Municipalidad, además de recopilar información sobre los procesos actuales y posibles áreas de mejora. - Respecto a la variable 2: (Compromiso Laboral) se evalúan 3 dimensiones: Dimensión I: Compromiso

	Afectivo, Dimensión II: Compromiso de Continuación y Dimensión III: Compromiso Normativo; Objetivo: Determinar el manejo del compromiso laboral en la Municipalidad y evaluar la comunicación de la municipalidad con sus empleados y si hay áreas de mejora en este aspecto.
--	---

4. Soporte teórico

Variable o Categoría	Subescala (dimensiones)	Definición	Escala/área
Gestión por procesos	Sensibilización	Herramienta principal para la concientización o la mejora de la percepción en relación con ciertos procesos, con el fin de gestionar el cambio en sus colaboradores.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5
	Modelación de procesos	La modelación de procesos implica la creación de representaciones visuales o diagramas que muestran la secuencia de actividades, decisiones y flujos de información en un proceso específico.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5
	Automatización de procesos	Se refiere a la utilización de tecnología para realizar tareas o procesos de manera automática, sin intervención humana directa, busca mejorar la eficiencia, reducir errores y liberar tiempo para que los empleados se centren en tareas más estratégicas.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5
	Implementación	Se refiere a la ejecución y puesta en práctica de los procedimientos y pasos necesarios para llevar a cabo un conjunto de actividades planificadas con el fin de lograr un objetivo específico.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5
	Mejora Continua	Es un enfoque sistemático para mejorar la eficiencia, la calidad y la eficacia de los procesos en una organización. Se basa en la idea de identificar oportunidades de mejora de manera constante y aplicar cambios incrementales para lograr mejoras continuas en el rendimiento.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5
Compromiso Laboral	Compromiso Afectivo	Se refiere al nivel de conexión emocional y afectiva entre las personas en una relación. Incluye los sentimientos de cariño, afecto y apego que se desarrollan con el tiempo.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5
	Compromiso de Continuación	Hace referencia a la presión social y las normas que influyen en una persona para que permanezca en una relación. Este tipo de compromiso está basado en las expectativas sociales, las normas culturales y las obligaciones hacia la pareja.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5
	Compromiso Normativo	Implica la percepción de que una relación tiene un futuro y que es beneficioso mantenerla a largo plazo. Incluye la evaluación de las inversiones realizadas en la relación y las expectativas de recompensas futuras.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión por procesos elaborado por la Abog. Aliaga Ruiz Isabel Marcía en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

- Dimensiones del instrumento: Gestión por procesos.....
- Primera dimensión: Sensibilización
Objetivos de la Dimensión: Identificar la percepción de los procesos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategia	La Gerencia Municipal y los Jefes de Área conocen las estrategias para implementar la Gestión por procesos en la Entidad.	4	4	4	
Sensibilización del nivel operativo	La Gerencia Municipal y los Jefes de Área sensibilizan las actividades y resultados de la gestión por procesos al nivel operativo.	4	4	4	
Introducción de un proceso de cambio	La Gerencia Municipal y los Jefes de Área aplican y proponen los procesos de cambio en la Entidad	4	4	4	

- Segunda dimensión: Modelación de Procesos
Objetivos de la Dimensión: Identificar el estado actual de los procesos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Construcción de mapas de procesos	El personal administrativo e involucrados en los procesos, elaboran mapas de procesos principales y de apoyo, para la modelación de la gestión por procesos.	4	4	4	
Diseño y rediseño de los procesos priorizados	El personal administrativo e involucrados en los procesos, elabora el diseño y rediseño de los procesos priorizados, aplicando estándares y herramientas de gestión por procesos.	4	4	4	
Documentación de los procesos	Se documentan los diseños de los procesos priorizados	4	4	4	
Planificación de la Implementación	La Gerencia Municipal, jefes de área y Personal administrativo establecen un plan integrado de implementación de gestión por procesos.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Automatización de procesos.
Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de interoperabilidad que tiene la Entidad.

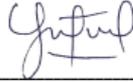
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interoperabilidad	El personal administrativo y responsables de unidad y área cuentan con los procesos ordenados.	4	4	4	
	La Municipalidad conoce y aplica el gobierno electrónico y la simplificación administrativa	4	4	4	
	Los usuarios en sus trámites presentan documentos que no son resueltos por la Municipalidad.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Implementación.
Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de estrategia para la implementación de la gestión por procesos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elementos estratégicos, normativos, logísticos, organizativos e informáticos	La Gerencia Municipal y los jefes de área desarrollan actividades de implementación de estrategias, implementación de normas, facilidad de materiales logísticos y de organización.	4	4	4	
	El especialista en informática garantiza el funcionamiento de los sistemas que soportan los procedimientos.	4	4	4	
Implementación de gestión	Los trabajadores de la Municipalidad se involucran en la eficiente ejecución de los procesos.	4	4	4	
	Existe compromiso de la Gerencia Municipal y jefes de área en la eficiente ejecución de los procesos.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Mejora Continua.
Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la ejecución de mejoras relacionados con la gestión por procesos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipo especialista	La Gerencia Municipal conforma equipos de mejora con la participación de personal capacitado y especializado.	4	4	4	
	La Gerencia Municipal y los especialistas revisan las condiciones y métricas de los procedimientos establecidos.	4	4	4	
	La Gerencia Municipal gestiona cursos de capacitación relacionados a la gestión por procesos.	4	4	4	
Monitoreo de procesos	El equipo de especialistas revisa las condiciones del proceso, establece las métricas para diseñar y construir indicadores de mejoras.	4	4	4	



Mrta.
43570129

- Dimensiones del instrumento: Compromiso Laboral.....
- Primera dimensión: Compromiso afectivo
Objetivos de la Dimensión: Medir el grado de apego emocional con la Entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Integración	El personal administrativo e involucrados tienen una fuerte sensación de pertenecer a la Municipalidad.	4	4	4	
	La Municipalidad tiene gran significado para el colaborador.	4	4	4	
Identidad con la Entidad	El personal administrativo e involucrados se sienten como parte de una familia.	4	4	4	
	El personal administrativo e involucrados considera los problemas de la Municipalidad fueran propios	4	4	4	
Satisfacción Laboral	El personal administrativo e involucrados disfrutan hablar de su entidad con gente ajena a la misma.	4	4	4	
	El personal administrativo se siente cómodo pasando el resto de su vida en la Municipalidad.	4	4	4	

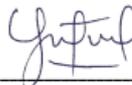
- Segunda dimensión: Compromiso de continuación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el beneficio al trabajador.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Beneficio Social	El personal administrativo e involucrados piensan que otra Municipalidad no podría igualar el sueldo y prestaciones que le ofrecen.	4	4	4	
	El personal administrativo e involucrados consideran que tiene pocas opciones de conseguir trabajo igual para considerar dejar la Municipalidad.	4	4	4	
Percepción de nuevas oportunidades	El personal administrativo e involucrados afirman que el motivo principal de seguir laborando en la Municipalidad es que fuera no hay un trabajo como en la Municipalidad.	4	4	4	

	El personal administrativo e involucrados consideran difícil dejar la Municipalidad.	4	4	4	
Permanencia en la Entidad	El personal administrativo e involucrados trabajan actualmente por gusto antes que por necesidad	4	4	4	
	El personal administrativo e involucrados piensan que muchas cosas se interrumpirían si abandonan la Municipalidad.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Compromiso Normativo.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la lealtad a la institución y el deber moral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deber moral	El personal administrativo e involucrados sienten la obligación moral de permanecer en la Municipalidad.	4	4	4	
	El personal administrativo e involucrados consideran que, aunque tuvieran ventajas no sería correcto abandonar la Municipalidad.	4	4	4	
Inversión de Tiempo	El personal administrativo e involucrados piensan que sentirían culpabilidad de abandonar la Municipalidad considerando lo que ha recibido de ella.	4	4	4	
Lealtad	El personal administrativo e involucrados no abandonarían la Municipalidad porque sienten obligación con los que allí laboran.	4	4	4	
	El personal administrativo e involucrados consideran que la Municipalidad merece lealtad.	4	4	4	
	El personal administrativo e involucrados están seguros que le deben mucho a la Municipalidad.	4	4	4	



Mrta.
43570129



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BALDERA CHAPOÑAN**
Nombres **LILIANA MEDALIT**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **43570129**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **21/04/21**
Resolución/Acta **0204-2021-UCV**
Diploma **052-109835**
Fecha Matrícula **02/09/2019**
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
19 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001610928



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 19/12/2023 11:17:45-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el cuestionario de la variable: "Gestión por procesos" y "Compromiso Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la Administración Pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mirta. Stephany Pamela Durand Caballero
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Abogada
Institución donde labora:	Órgano de Control Institucional del Gobierno Regional de Lambayeque
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Pronósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la gestión por procesos y Cuestionario de Compromiso Laboral
Autora:	Abog. Aliaga Ruiz Isabel Marcia
Procedencia:	Maestría en Gestión Pública- Universidad César Vallejo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	De 10 min
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pítipu, inmersos en la parte administrativa.
Significación:	Los cuestionarios se dividen en 2 variables, con un total 20 preguntas cada una. -Respecto a la variable 1: (Gestión por procesos), se evalúan 5 dimensiones: I. Sensibilización, II. Modelación de procesos, III: Automatización de procesos, IV: Implementación y V: Mejora Continua; Objetivo: Determinar el nivel de la gestión por procesos en la Municipalidad, además de recopilar información sobre los procesos actuales y posibles áreas de mejora. - Respecto a la variable 2: (Compromiso Laboral) se evalúan 3 dimensiones: Dimensión I: Compromiso Afectivo, Dimensión II: Compromiso de Continuación y Dimensión III: Compromiso Normativo; Objetivo: Determinar el manejo del compromiso laboral en la Municipalidad y evaluar la comunicación de la municipalidad con sus empleados y si hay áreas de mejora en este aspecto.

4. **Soporte teórico**

Variable o Categoría	Subescala (dimensiones)	Definición	Escala/área
Gestión por procesos	Sensibilización	Herramienta principal para la concientización o la mejora de la percepción en relación con ciertos procesos, con el fin de gestionar el cambio en sus colaboradores.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5
	Modelación de procesos	La modelación de procesos implica la creación de representaciones visuales o diagramas que muestran la secuencia de actividades, decisiones y flujos de información en un proceso específico.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5
	Automatización de procesos	Se refiere a la utilización de tecnología para realizar tareas o procesos de manera automática, sin intervención humana directa, busca mejorar la eficiencia, reducir errores y liberar tiempo para que los empleados se centren en tareas más estratégicas.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5
	Implementación	Se refiere a la ejecución y puesta en práctica de los procedimientos y pasos necesarios para llevar a cabo un conjunto de actividades planificadas con el fin de lograr un objetivo específico.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5
	Mejora Continua	Es un enfoque sistemático para mejorar la eficiencia, la calidad y la eficacia de los procesos en una organización. Se basa en la idea de identificar oportunidades de mejora de manera constante y aplicar cambios incrementales para lograr mejoras continuas en el rendimiento.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5
Compromiso Laboral	Compromiso Afectivo	Se refiere al nivel de conexión emocional y afectiva entre las personas en una relación. Incluye los sentimientos de cariño, afecto y apego que se desarrollan con el tiempo.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5
	Compromiso de Continuación	Hace referencia a la presión social y las normas que influyen en una persona para que permanezca en una relación. Este tipo de compromiso está basado en las expectativas sociales, las normas culturales y las obligaciones hacia la pareja.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5
	Compromiso Normativo	Implica la percepción de que una relación tiene un futuro y que es beneficioso mantenerla a largo plazo. Incluye la evaluación de las inversiones realizadas en la relación y las expectativas de recompensas futuras.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión por procesos elaborado por la Abog. Aliaga Ruiz Isabel Marcia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.



fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

- Dimensiones del Instrumento: Gestión por procesos.....
- Primera dimensión: Sensibilización

Objetivos de la Dimensión: Identificar la percepción de los procesos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategia	La Gerencia Municipal y los Jefes de Área conocen las estrategias para implementar la Gestión por procesos en la Entidad.	4	4	4	-
Sensibilización del nivel operativo	La Gerencia Municipal y los Jefes de Área sensibilizan las actividades y resultados de la gestión por procesos al nivel operativo.	4	4	4	Se recomienda que, ante la coyuntura actual, sería plausible indicar que las reuniones también se puedan desarrollar de manera remota o virtual.
Introducción de un proceso de cambio	La Gerencia Municipal y los Jefes de Área aplican y proponen los procesos de cambio en la Entidad	4	4	4	-

- Segunda dimensión: Modelación de Procesos
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el estado actual de los procesos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Construcción de mapas de procesos	El personal administrativo e involucrados en los procesos, elaboran mapas de procesos principales y de apoyo, para la modelación de la gestión por procesos.	4	4	4	-
Diseño y rediseño de los procesos priorizados	El personal administrativo e involucrados en los procesos, elabora el diseño y rediseño de los procesos priorizados, aplicando estándares y herramientas de gestión por procesos.	4	4	4	-
Documentación de los procesos	Se documentan los diseños de los procesos priorizados	4	4	4	-
Planificación de la implementación	La Gerencia Municipal, jefes de área y Personal administrativo establecen un plan integrado de implementación de gestión por procesos.	4	4	4	-

- Tercera dimensión: Automatización de procesos.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de Interoperabilidad que tiene la Entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interoperabilidad	El personal administrativo y responsables de unidad y área cuentan con los procesos ordenados.	4	4	4	-
	La Municipalidad conoce y aplica el gobierno electrónico y la simplificación administrativa.	4	4	4	-



	Los usuarios en sus trámites presentan documentos que no son resueltos por la Municipalidad.	4	4	4	-
--	--	---	---	---	---

- Cuarta dimensión: Implementación.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de estrategia para la implementación de la gestión por procesos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elementos estratégicos, normativos, logísticos, organizativos e informáticos	La Gerencia Municipal y los jefes de área desarrollan actividades de implementación de estrategias, implementación de normas, facilidad de materiales logísticos y de organización.	4	4	4	-
	El especialista en informática garantiza el funcionamiento de los sistemas que soportan los procedimientos.	4	4	4	-
Implementación de gestión	Los trabajadores de la Municipalidad se involucran en la eficiente ejecución de los procesos.	4	4	4	-
	Existe compromiso de la Gerencia Municipal y jefes de área en la eficiente ejecución de los procesos.	4	4	4	-

- Quinta dimensión: Mejora Continua.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la ejecución de mejoras relacionados con la gestión por procesos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipo especialista	La Gerencia Municipal conforma equipos de mejora con la participación de personal capacitado y especializado.	4	4	4	-
	La Gerencia Municipal y los especialistas revisan las condiciones y métricas de los procedimientos establecidos.	4	4	4	-
	La Gerencia Municipal gestiona cursos de capacitación relacionados a la gestión por procesos.	4	4	4	-
Monitoreo de procesos	El equipo de especialistas revisa las condiciones del proceso, establece las métricas para diseñar y construir indicadores de mejoras.	4	4	4	-



Mrta. Stephany Pamela Durand Caballero
71997436

- Dimensiones del Instrumento: Compromiso Laboral
- Primera dimensión: Compromiso afectivo

Objetivos de la Dimensión: Medir el grado de apego emocional con la Entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Integración	El personal administrativo e involucrados tienen una fuerte sensación de pertenecer a la Municipalidad.	4	4	4	-
	La Municipalidad tiene gran significado para el colaborador.	4	4	4	-
Identidad con la Entidad	El personal administrativo e involucrados se sienten como parte de una familia.	4	4	4	-
	El personal administrativo e involucrados considera los problemas de la Municipalidad fueran propios	4	4	3	-
Satisfacción Laboral	El personal administrativo e involucrados disfrutan hablar de su entidad con gente ajena a la misma.	4	4	4	-
	El personal administrativo se siente cómodo pasando el resto de su vida en la Municipalidad.	4	4	4	-

- Segunda dimensión: Compromiso de continuación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el beneficio al trabajador.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Beneficio Social	El personal administrativo e involucrados piensan que otra Municipalidad no podría igualar el sueldo y prestaciones que le ofrecen.	4	4	4	-
	El personal administrativo e involucrados consideran que tiene pocas opciones de conseguir trabajo igual para considerar dejar la Municipalidad.	4	4	4	-
Percepción de nuevas oportunidades	El personal administrativo e involucrados afirman que el motivo principal de seguir laborando en la Municipalidad es que fuera no hay un trabajo como en la Municipalidad.	4	4	4	-
	El personal administrativo e involucrados consideran difícil dejar la Municipalidad.	4	4	4	-
Permanencia en la Entidad	El personal administrativo e involucrados trabajan actualmente por gusto antes que por necesidad	4	3	4	-
	El personal administrativo e involucrados piensan que muchas cosas se interrumpirían si abandonan la	4	4	4	-



Municipalidad.					
----------------	--	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Compromiso Normativo.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la lealtad a la institución y el deber moral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deber moral	El personal administrativo e involucrados sienten la obligación moral de permanecer en la Municipalidad.	4	4	4	-
	El personal administrativo e involucrados consideran que, aunque tuvieran ventajas no sería correcto abandonar la Municipalidad.	4	4	4	-
Inversión de Tiempo	El personal administrativo e involucrados piensan que sentirían culpabilidad de abandonar la Municipalidad considerando lo que ha recibido de ella.	4	4	4	-
Lealtad	El personal administrativo e involucrados no abandonarían la Municipalidad porque sienten obligación con los que allí laboran.	4	4	4	-
	El personal administrativo e involucrados consideran que la Municipalidad merece lealtad.	4	4	4	-
	El personal administrativo e involucrados están seguros que le deben mucho a la Municipalidad.	4	4	4	-



Mirta. Stephany Pamela Durand Caballero
71997436



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **DURAND CABALLERO**
Nombres **STEPHANY PAMELA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **71997436**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **11/04/22**
Resolución/Acta **0169-2022-UCV**
Diploma **052-156588**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
19 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001610900



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 19/12/2023 11:07:48-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el cuestionario de la variable: "Gestión por procesos" y "Compromiso Laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de la Administración Pública. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mrta.
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Abogada
Institución donde labora:	Órgano de Control Institucional del Gobierno Regional de Lambayeque
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la gestión por procesos y Cuestionario de Compromiso Laboral
Autora:	Abog. Aliaga Ruiz Isabel Marcia
Procedencia:	Maestría en Gestión Pública- Universidad César Vallejo
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	De 10 min
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pítipo, inmersos en la parte administrativa.
Significación:	Los cuestionarios se dividen en 2 variables, con un total 20 preguntas cada una. -Respecto a la variable 1: (Gestión por procesos), se evalúan 5 dimensiones: I. Sensibilización, II. Modelación de procesos, III: Automatización de procesos, IV: Implementación y V: Mejora Continua; Objetivo: Determinar el nivel de la gestión por procesos en la Municipalidad, además de recopilar información sobre los procesos actuales y posibles áreas de mejora. - Respecto a la variable 2: (Compromiso Laboral) se evalúan 3 dimensiones: Dimensión I: Compromiso

	Afectivo, Dimensión II: Compromiso de Continuación y Dimensión III: Compromiso Normativo; Objetivo: Determinar el manejo del compromiso laboral en la Municipalidad y evaluar la comunicación de la municipalidad con sus empleados y si hay áreas de mejora en este aspecto.
--	---

4. Soporte teórico

Variable o Categoría	Subescala (dimensiones)	Definición	Escala/área
Gestión por procesos	Sensibilización	Herramienta principal para la concientización o la mejora de la percepción en relación con ciertos procesos, con el fin de gestionar el cambio en sus colaboradores.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5
	Modelación de procesos	La modelación de procesos implica la creación de representaciones visuales o diagramas que muestran la secuencia de actividades, decisiones y flujos de información en un proceso específico.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5
	Automatización de procesos	Se refiere a la utilización de tecnología para realizar tareas o procesos de manera automática, sin intervención humana directa, busca mejorar la eficiencia, reducir errores y liberar tiempo para que los empleados se centren en tareas más estratégicas.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5
	Implementación	Se refiere a la ejecución y puesta en práctica de los procedimientos y pasos necesarios para llevar a cabo un conjunto de actividades planificadas con el fin de lograr un objetivo específico.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5
	Mejora Continua	Es un enfoque sistemático para mejorar la eficiencia, la calidad y la eficacia de los procesos en una organización. Se basa en la idea de identificar oportunidades de mejora de manera constante y aplicar cambios incrementales para lograr mejoras continuas en el rendimiento.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5
Compromiso Laboral	Compromiso Afectivo	Se refiere al nivel de conexión emocional y afectiva entre las personas en una relación. Incluye los sentimientos de cariño, afecto y apego que se desarrollan con el tiempo.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5
	Compromiso de Continuación	Hace referencia a la presión social y las normas que influyen en una persona para que permanezca en una relación. Este tipo de compromiso está basado en las expectativas sociales, las normas culturales y las obligaciones hacia la pareja.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5
	Compromiso Normativo	Implica la percepción de que una relación tiene un futuro y que es beneficioso mantenerla a largo plazo. Incluye la evaluación de las inversiones realizadas en la relación y las expectativas de recompensas futuras.	Ordinal, Tipo Likert: 1-5

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de Gestión por procesos elaborado por la Abog. Aliaga Ruiz Isabel Marcia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

- Dimensiones del instrumento. Gestión por procesos.....

- Primera dimensión: Sensibilización

Objetivos de la Dimensión: Identificar la percepción de los procesos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estrategia	La Gerencia Municipal y los Jefes de Área conocen las estrategias para implementar la Gestión por procesos en la Entidad.				
Sensibilización del nivel operativo	La Gerencia Municipal y los Jefes de Área sensibilizan las actividades y resultados de la gestión por procesos al nivel operativo.				
Introducción de un proceso de cambio	La Gerencia Municipal y los Jefes de Área aplican y proponen los procesos de cambio en la Entidad				

- Segunda dimensión: Modelación de Procesos

- Objetivos de la Dimensión: Identificar el estado actual de los procesos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Construcción de mapas de procesos	El personal administrativo e involucrados en los procesos, elaboran mapas de procesos principales y de apoyo, para la modelación de la gestión por procesos.				
Diseño y rediseño de los procesos priorizados	El personal administrativo e involucrados en los procesos, elabora el diseño y rediseño de los procesos priorizados, aplicando estándares y herramientas de gestión por procesos.				
Documentación de los procesos	Se documentan los diseños de los procesos priorizados				
Planificación de la Implementación	La Gerencia Municipal, jefes de área y Personal administrativo establecen un plan integrado de implementación de gestión por procesos.				

- Tercera dimensión: Automatización de procesos.

- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de interoperabilidad que tiene la Entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	El personal administrativo y responsables de unidad y área cuentan con los procesos ordenados.				



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Interoperabilidad	La Municipalidad conoce y aplica el gobierno electrónico y la simplificación administrativa Los usuarios en sus trámites presentan documentos que no son resueltos por la Municipalidad.				
-------------------	---	--	--	--	--

- Cuarta dimensión: Implementación.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de estrategia para la implementación de la gestión por procesos.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Elementos estratégicos, normativos, logísticos, organizativos e informáticos	La Gerencia Municipal y los jefes de área desarrollan actividades de implementación de estrategias, implementación de normas, facilidad de materiales logísticos y de organización.				
	El especialista en informática garantiza el funcionamiento de los sistemas que soportan los procedimientos.				
Implementación de gestión	Los trabajadores de la Municipalidad se involucran en la eficiente ejecución de los procesos.				
	Existe compromiso de la Gerencia Municipal y jefes de área en la eficiente ejecución de los procesos.				

- Quinta dimensión: Mejora Continua.
- Objetivos de la Dimensión: Medir el nivel de la ejecución de mejoras relacionados con la gestión por procesos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipo especialista	La Gerencia Municipal conforma equipos de mejora con la participación de personal capacitado y especializado.				
	La Gerencia Municipal y los especialistas revisan las condiciones y métricas de los procedimientos establecidos. La Gerencia Municipal gestiona cursos de capacitación relacionados a la gestión por procesos.				
Monitoreo de procesos	El equipo de especialistas revisa las condiciones del proceso, establece las métricas para diseñar y construir indicadores de mejoras.				


Mtro. Tania Yulissa Segura Pesantes
 46349958

- Dimensiones del instrumento: Compromiso Laboral
- Primera dimensión: Compromiso afectivo
- Objetivos de la Dimensión: Medir el grado de apego emocional con la Entidad.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Integración	El personal administrativo e involucrados tienen una fuerte sensación de pertenecer a la Municipalidad.				
	La Municipalidad tiene gran significado para el colaborador.				
Identidad con la Entidad	El personal administrativo e involucrados se sienten como parte de una familia.				
	El personal administrativo e involucrados considera los problemas de la Municipalidad fueran propios.				
Satisfacción Laboral	El personal administrativo e involucrados disfrutan hablar de su entidad con gente ajena a la misma.				
	El personal administrativo se siente cómodo pasando el resto de su vida en la Municipalidad.				

- Segunda dimensión: Compromiso de continuación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el beneficio al trabajador.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Beneficio Social	El personal administrativo e involucrados piensan que otra Municipalidad no podría igualar el sueldo y prestaciones que le ofrecen.				
	El personal administrativo e involucrados consideran que tiene pocas opciones de conseguir trabajo igual para considerar dejar la Municipalidad.				
Percepción de nuevas oportunidades	El personal administrativo e involucrados afirman que el motivo principal de seguir laborando en la Municipalidad es que fuera no hay un trabajo como en la Municipalidad.				
	El personal administrativo e involucrados consideran difícil dejar la Municipalidad.				
Permanencia en la Entidad	El personal administrativo e involucrados trabajan actualmente por gusto antes que por necesidad.				
	El personal administrativo e involucrados piensan que				

	muchas cosas se interrumpirían si abandonan la Municipalidad.				
--	---	--	--	--	--

- Tercera dimensión: Compromiso Normativo.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la lealtad a la institución y el deber moral.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Deber moral	El personal administrativo e involucrados sienten la obligación moral de permanecer en la Municipalidad.				
	El personal administrativo e involucrados consideran que, aunque tuvieran ventajas no sería correcto abandonar la Municipalidad.				
Inversión de Tiempo	El personal administrativo e involucrados piensan que sentirían culpabilidad de abandonar la Municipalidad considerando lo que ha recibido de ella.				
Lealtad	El personal administrativo e involucrados no abandonarían la Municipalidad porque sienten obligación con los que allí laboran.				
	El personal administrativo e involucrados consideran que la Municipalidad merece lealtad.				
	El personal administrativo e involucrados están seguros que le deben mucho a la Municipalidad.				



Mtro. Tania Yulissa Segura Pesantes
46349958



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SEGURA PESANTES**
Nombres **TANIA YULISSA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **46349958**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES**
Rector Usmp **JOSE ANTONIO CHANG ESCOBEDO**
Secretario General **RODOLFO GAVILANO OLIVER**
Director **LUIS JULIAN MARTIN CARRANZA UGARTE**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **26/08/22**
Resolución/Acta **712-2022-CU-R-USMP**
Diploma **0156318**
Fecha Matrícula **30/05/2017**
Fecha Egreso **03/09/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
19 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001610786



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA

Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 19/12/2023 10:27:16-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Anexo 5: Confiabilidad Gestión por procesos.

		ITEMS																				
ENCUESTA No.		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	SUMA
E1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	46	
E2	2	2	1	3	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	3	36	
E3	3	2	3	2	5	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	54	
E4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
E5	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	56	
E6	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	2	3	1	2	3	1	2	3	3	1	37	
E7	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	51	
E8	2	2	4	1	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	40	
E9	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	55	
E10	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	61	
E11	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	42	
E12	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	28	
E13	3	1	1	2	2	3	1	1	2	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	2	34	
E14	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	52	
E15	2	2	3	1	3	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	1	44	
E16	3	1	1	3	5	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	40	
E17	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	2	3	1	2	3	1	2	3	3	1	37	
E18	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	54	
E19	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	54	
E20	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	77	
E21	1	2	2	2	5	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	38	
E22	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	59	
E23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	
E24	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	68	
E25	1	3	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	1	3	2	1	3	2	2	2	40	
E26	2	4	1	5	3	2	4	1	1	2	4	1	2	4	1	2	4	1	1	1	46	
E27	2	2	5	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	51	
E28	4	3	1	3	2	4	3	1	3	4	3	1	4	3	1	4	3	1	1	3	52	
E29	2	1	2	5	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	35	
E30	2	4	2	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	50	
E31	2	3	5	3	5	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	59	
E32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60	
E33	2	5	3	1	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	1	51	51	
E34	3	1	5	1	3	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	3	1	3	3	1	46	
E35	5	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	77	
E36	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	48	
E37	4	2	1	1	5	4	2	1	1	4	2	1	4	2	1	4	2	1	1	1	44	
E38	5	1	1	2	1	3	1	1	2	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	2	35	
E39	4	3	1	3	2	4	3	1	3	4	3	1	4	3	1	4	3	1	1	3	52	
E40	1	1	2	2	3	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	31	
VARIANZA	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	***	
SUMATORIA DE	17.394																					
VARIANZA DE LA	127.900																					
SUMA DE																						

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → **0.91**
 k : Número de ítems del instrumento → 20
 $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 17.394
 S_r^2 : Varianza total del instrumento. → 127.900

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.91 Nue

Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Numero de elementos
0.91	40

Confiabilidad Compromiso Laboral

ENCUESTADOS	ITEMS																				SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
E1	3	2	5	5	3	5	2	2	2	5	2	5	1	3	5	2	5	2	4	2	65
E2	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	2	4	69
E3	4	3	3	4	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	60
E4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62
E5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	98
E6	5	3	5	5	3	3	5	2	3	3	2	5	3	5	3	5	5	5	5	5	80
E7	4	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
E8	4	3	5	5	3	4	5	2	4	4	5	4	1	4	2	4	5	5	4	5	78
E9	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	96
E10	5	4	5	5	4	3	4	1	4	5	3	4	1	3	4	3	5	5	5	5	78
E11	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	90
E12	5	3	5	5	5	3	5	3	3	4	5	5	1	3	3	3	5	5	5	5	81
E13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	60
E14	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	65
E15	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	96
E16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
E17	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	95
E18	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	91
E19	5	5	5	5	4	3	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	91
E20	5	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	72	
E21	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
E22	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	45
E23	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	95
E24	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	89
E25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	79
E26	5	4	4	3	5	1	2	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	85
E27	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	5	91
E28	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	92
E29	4	5	5	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	90
E30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
E31	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	98
E32	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	95
E33	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	91
E34	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	2	4	5	5	4	5	90
E35	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	95
E36	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	96
E37	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	91
E38	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	81
E39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	100
E40	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	88
VARIANZA	0.399	0.699	0.548	0.798	0.859	0.959	1.049	1.634	1.124	0.784	1.140	0.719	1.534	0.824	1.074	1.009	0.840	0.928	0.960	0.934	
SUMATORIA DE VARIANZAS	18.819																				
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	210.940																				

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

- α: Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → **0.96**
- k: Número de ítems del instrumento → 20
- $\sum_{i=1}^k S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 18.819
- S_T^2 : Varianza total del instrumento. → 210.940

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.96 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PÍTIPO



📍 Calle Francisco Muro Moreno N° 112 - Pitipo - Ferreñafe
🌐 www.munipitipo.gob.pe
📘 Municipalidad Distrital de Pitipo
✉ info@munipitipo.gob.pe

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Pitipo , 13 de Diciembre de 2023

OFICIO N°0742-2023-MDP/ALC

Dr. Juan Pablo Moreno Muro

Jefe de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo- Chiclayo

Asunto: Autorización para realizar investigación

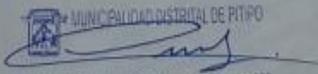
Referencia: Carta de presentación

De acuerdo con la solicitud enviada por usted a mi despacho, le informo, que es política de nuestra institución, brindar todo el apoyo a su persona que se encuentra desarrollando trabajos de investigación científica, cuyos resultados beneficien tanto a los investigadores como a la institución donde se realiza el estudio, por lo que:

En mi calidad de Alcalde de la Municipalidad Distrital de Pitipo, **AUTORIZO** el permiso para recojo de información mediante la aplicación de los instrumentos de investigación de la persona **ISABEL MARCIA ALIAGA RUIZ**, identificado (a) con DNI N° 42304969, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, en la experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación, con el trabajo titulado "**Plan de compromiso laboral para la mejora de la gestión por procesos en una municipalidad distrital - Ferreñafe**". Asimismo, se asume el compromiso de brindar las facilidades correspondientes para tal fin.

Es propicia la ocasión para expresar la muestra de mi especial consideración y estima persona.

Atentamente,


Mgtr. Jorge Edgar Sautedo Barahona
ALCALDE

Anexo 8: Propuesta

Plan de Compromiso Laboral para la mejora de la gestión por procesos en una municipalidad distrital de Ferreñafe.

El propósito de este plan es coordinar las acciones, labores e iniciativas llevadas a cabo por la entidad con el objetivo de dirigir la administración institucional hacia un enfoque basado en sus procesos, buscando así mejorar el rendimiento de una MDF y, como resultado, generar beneficios para la sociedad.

Los objetivos propuestos son los siguientes: a) Establecer el marco de referencia para la GPP en una MDF b) Definir los principios, roles y responsabilidades de los diferentes órganos y unidades orgánicas de la municipalidad para lograr una implementación efectiva de la GPP en una MDF. c) Identificar los principales productos que se deben desarrollar a nivel institucional para poner en práctica la GPP en una MDF. d) Establecer disposiciones para evaluar el grado de implementación de la GPP en una MDF.

Se tomará como fundamento jurídico la Ley n.º 27658, conocida como la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus respectivas modificaciones, así como el Decreto Supremo n.º 030-2022-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley n.º 27658. Además, se considerará la Resolución de Secretaría de Gestión Pública n.º 006-2018-PCM/SGP y la Norma Técnica titulada "Implementación de la GPP en las Entidades de la Administración Pública".

El objetivo del plan de CL consiste en establecer una estructura de procesos que colaboren de manera sinérgica para generar valor. Además, se considera fundamental para establecer una conexión entre los objetivos estratégicos de la municipalidad, los objetivos específicos de cada proceso y, en última instancia, los objetivos a todos los niveles.

Adicionalmente, se presentará un mapa de procesos de nivel 0, el cual representa gráficamente cómo los procesos de mayor jerarquía en la organización generan valor para sus partes interesadas. Este mapa de procesos de nivel 0 deberá estar alineado con los objetivos estratégicos institucionales y con la cadena de valor. Los procesos identificados en este mapa se categorizarán como estratégicos, misionales y de apoyo.

Nuestra propuesta se centra en la cadena de valor, una herramienta que facilita el análisis y diagnóstico para identificar y distinguir las actividades que generan

ventaja competitiva. Esta herramienta representa a una organización según el tipo de actividades o eslabones que emplea para crear valor, dividiéndolas en dos categorías: actividades primarias y actividades secundarias o de apoyo.

Además, presentamos un conjunto de principios para la implementación de la GPP en una MDF: a) Diseñar los procesos con el objetivo de generar el valor requerido por los usuarios b) Gestionar los procesos con una visión integral c) Orientar la medición del desempeño de los procesos a evaluar su contribución al logro de los objetivos estratégicos institucionales d) Motivar los cambios en los procesos mediante el desempeño e) Acompañar cualquier mejora o transformación de procesos con un cambio en la cultura organizacional f) Elaborar los elementos organizacionales a partir del diseño de los procesos.

A través de la información alcanzada mediante los colaboradores encuestados de una municipalidad distrital de Ferreñafe, se establece que obtener un plan de compromiso laboral para la municipalidad, es viable y, por lo tanto, el objetivo general de la investigación es aceptado.

Una MDF carece de un manual de gestión de procesos y procedimientos (MAPRO), que permita definir los distintos niveles de procesos con el propósito de implementar una gestión efectiva en la prestación de sus servicios, alineada a los objetivos del Plan Estratégico Institucional.

La propuesta del plan de CL se estructura en tres fases. En la primera etapa, se trabajará en la formulación de la visión, misión y valores corporativos y la evaluación interna (FODA). La segunda fase se enfocará en la implementación de las estrategias propuestas, y finalmente, en la tercera fase, se llevará a cabo la evaluación y el control de las estrategias desde su inicio.

Se presenta la propuesta de un plan de CL, cuyo propósito es alcanzar objetivos a mediano plazo, evitando la búsqueda de resultados inmediatos. Asimismo, se sugiere ajustar y desarrollar planes de acción específicos para cada área de la municipalidad.

Finalmente, se propone la implementación de instancias para dirigir, formular políticas y lineamientos, definir prioridades institucionales y proporcionar los recursos necesarios para adoptar el enfoque de procesos. Estas instancias incluyen el Líder de la GPP, el Comité de la GPP y la Oficina de GPP.

La implementación de la GPP debe estar acompañada de un esfuerzo estructurado para gestionar el cambio cultural, por ello se inicia con la visión del

cambio y es guiada por un marco de trabajo que consiste en un ciclo de mejora organizacional permanente basado en cuatro ejes: Planificación o estrategia (naturaleza permanente), metodología o diseño (naturaleza finita e iterativa), ejecución o despliegue e implementación.

I. RESUMEN EJECUTIVO

A través de la información alcanzada mediante los colaboradores encuestados de una municipalidad distrital de Ferreñafe, se establece que obtener un plan de compromiso laboral para la municipalidad, es viable y, por lo tanto, el objetivo general de la investigación es aceptado.

Actualmente se rige por documentos de gestión denominados Manual de perfiles de puestos (MPP), Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y Reglamento Interno de Trabajo, aprobados con Resolución de Alcaldía N° 040-2021-MDP/A, fecha de 03 febrero del 2021.

La falta de supervisión y control en algunos procesos alejan el logro de objetivos. Por ello una municipalidad distrital de Ferreñafe debe poner mayor énfasis en la comunicación efectiva desde la primera línea de mando hasta los ejecutores, quienes son los actores responsables de obtener los resultados y de brindar el servicio a la ciudadanía.

Lo comentado deviene de que una municipalidad distrital de Ferreñafe carece de un manual de gestión de procesos y procedimientos (MAPRO), que permita definir los distintos niveles de procesos con el propósito de implementar una gestión efectiva en la prestación de sus servicios, alineada a los objetivos del Plan Estratégico Institucional. Es por ello que se presenta la propuesta de un plan de compromiso laboral con el cual se espera cumplir con objetivos a mediano plazo y se recomienda ajustar los planes de acción, con cada área de la municipalidad.

De esta manera se plantea desarrollar la propuesta del plan estratégico en 3 etapas.

- a) Fase de Formulación: En esta primera fase se formulará la visión, misión, valores corporativos, así como una evaluación interna (FODA).

- b) Fase de Implementación: En la segunda fase se considera la puesta en marcha de las estrategias.
- c) Fase de Evaluación: En esta fase se valora y controla las estrategias planteadas desde el inicio.

II. FINALIDAD

El propósito de este plan es coordinar las acciones, labores e iniciativas llevadas a cabo por la entidad con el objetivo de dirigir la administración institucional hacia un enfoque basado en sus procesos, buscando así mejorar el rendimiento de una MDF y, como resultado, generar beneficios para la sociedad.

III. OBJETIVOS

3.1 Objetivo General:

Establecer una estructura de procesos que colaboren de manera sinérgica para generar valor.

3.2 Objetivos Específicos:

- Establecer el marco de referencia para la GPP en una MDF
- Definir los principios, roles y responsabilidades de los diferentes órganos y unidades orgánicas de la municipalidad para lograr una implementación efectiva de la GPP en una MDF.
- Identificar los principales productos que se deben desarrollar a nivel institucional para poner en práctica la GPP en una MDF.
- Establecer disposiciones para evaluar el grado de implementación de la GPP en una MDF.

IV. ALCANCE

Una Municipalidad Distrital de Ferreñafe

Es un órgano de gobierno local con autonomía económica, política y administrativa; que promueve la adecuada prestación de los servicios públicos y el desarrollo económico local, mediante el uso racional de los recursos con que dispone; involucrando a empresarios, autoridades y sociedad civil organizada en

la realización de actividades y planes concertados orientados al desarrollo integral, sostenible y armónico del Distrito.

Por lo que la propuesta de un plan de compromiso laboral en la municipalidad coadyuvará la mejorar sus procesos.

V. BASE LEGAL

Se tomará como fundamento jurídico la Ley n.º 27658, conocida como la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado y sus respectivas modificaciones, así como el Decreto Supremo n.º 030-2022-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley n.º 27658. Además, se considerará la Resolución de Secretaría de Gestión Pública n.º 006-2018-PCM/SGP y la Norma Técnica titulada "Implementación de la GPP en las Entidades de la Administración Pública".

VI. PLAN ESTRATÉGICO

1. PRIMERA ETAPA: Formulación

Dada la introducción y situación actual de la municipalidad se plantea como:

A. Visión: Ser una municipalidad líder en el ámbito de la Provincia de Ferreñafe, brindando servicios municipales de calidad que la población requiere, impulsando el desarrollo económico utilizando como principal herramienta la participación y concertación, haciendo uso de: nuevas tecnologías, sistemas de información y un equipo humano de trabajo con capacidad profesional y de liderazgo ético, donde la gobernabilidad, competitividad, equidad y el enfoque estratégico esté presente en el trabajo municipal.

B. Misión: Es un órgano de gobierno local con autonomía económica, política y administrativa; que promueve la adecuada prestación de los servicios públicos y el desarrollo económico local, mediante el uso racional de los recursos con que dispone; involucrando a empresarios, autoridades y sociedad civil organizada en la realización de actividades y

planes concertados orientados al desarrollo integral, sostenible y armónico del Distrito.

C. Valores corporativos:

- a. Excelencia.
- b. Integridad
- c. Transparencia
- d. Innovación.

D. Análisis FODA:

DEBILIDADES	FORTALEZAS
Personal descalificado en áreas de gran demanda operacional Demasiada burocracia entre las áreas	Personal altamente comprometido Reconocimiento a través del cumplimiento de metas institucionales
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
Corrupción que causa perjuicio económico y social a la municipalidad	Adiestramiento a las áreas Buscar nuevos procesos que faciliten el desenvolvimiento de las áreas

2. SEGUNDA ETAPA: Implementación

A. Objetivos estratégicos de la municipalidad:

- a. Incrementar la seguridad en el distrito.
- b. Disminuir la vulnerabilidad de la población ante el riesgo de desastres naturales.
- c. Implementar, mejorar y mantener la infraestructura pública del distrito.
- d. Mejorar el nivel cultural y desarrollo social de los ciudadanos en el distrito.
- e. Mejorar la vialidad y accesibilidad del distrito.
- f. Mejorar la calidad ambiental de la ciudad.

- g. Ser sostenible en el tiempo, se recomienda una revisión constante de los principales procesos.

Actores Responsables: Gerencia Municipal, Gerencia de Administración y Gerencia de Recursos Humanos.

B. Mantener y mejorar la imagen de la municipalidad:

Se debe poner énfasis en el proceso de capacitación de los trabajadores, además se debe fidelizar e inculcar los valores corporativos, los equipos de trabajo y áreas municipales deben ser capacitados constantemente en como desenvolverse ante cada situación con los ciudadanos que acuden a la entidad, por lo que ellos representan la imagen de la municipalidad.

Actores Responsables: Recursos Humanos.

C. Motivación en la organización:

Se debe desarrollar los talentos humanos e incentivar el alcance de los objetivos planteados, a través de reconocimientos, premiaciones, capacitaciones.

Las estrategias por emplearse son:

- Realización de talleres.
- Realización de charlas.
- Conversatorios.
- Desarrollo de trabajo practico que se realiza cotidianamente.
- Participación de curso especializado.

Para el desarrollo de este plan de capacitación estará respaldado por temarios que permitirán a los servidores a tener conocimiento de los temas que permitirán mejorar la gestión por procesos, los cuales serán divididos por módulos.

Actores Responsables: Recursos Humanos y cada jefatura de área.

3. TERCERA ETAPA: Evaluación.

Por un tema de control y evaluación se recomienda a la municipalidad reforzar el sistema de control interno para la revisión de manera anual la

aplicación de una correcta gestión por procesos, aplicando un tablero de control balanceado (balanced scorecard) que es una estrategia de control, que mide los procesos y crecimiento interno.

Asimismo, las áreas deben realizar internamente evaluaciones mensuales, adoptando la estrategia del feedback, y a nivel entidad de manera semestral y anual que permita interactuar a todos los trabajadores como parte importante de la entidad en un ambiente cordial y de respeto mutuo.

VII. RECURSOS

a. Humanos

Una municipalidad distrital de Ferreñafe cuenta con servidores capaces de formar parte de los facilitadores para transmitir el conocimiento respecto a la gestión por procesos. Además de facilitadores que sean maestros de instituciones académicas que puedan tener al día a los servidores.

Se propone la implementación de instancias para dirigir, formular políticas y lineamientos, definir prioridades institucionales y proporcionar los recursos necesarios para adoptar el enfoque de procesos. Estas instancias incluyen un Líder de la GPP, el Comité de la GPP y la Oficina de GPP.

b. Materiales

- Infraestructura: Una municipalidad distrital de Ferreñafe cuenta con espacios apropiados para llevar a cabo las capacitaciones.
- Documentos: certificados, encuestas, material de estudio, etc.

VIII. PRESUPUESTO

De acuerdo con el presente Plan como es de observarse se ha considerado como primer recurso humano, personal el personal mismo de la entidad, en específico, el Jefe de Planeamiento y Recursos Humanos, quienes podrán brindar conocimientos esenciales con casuísticas a los servidores.

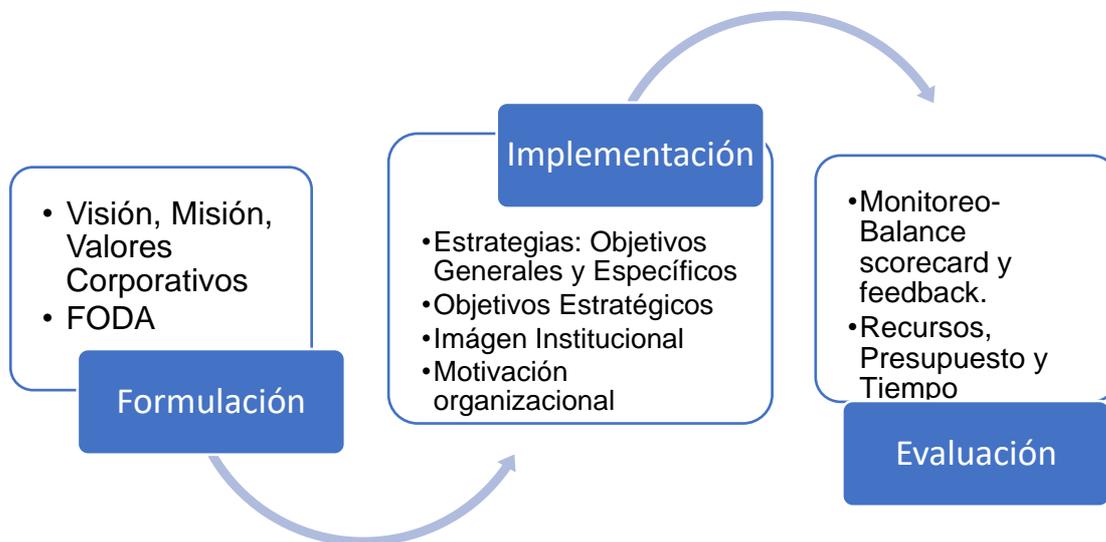
De igual manera, para mejor abundamiento al tratar los temas planteados se requerirá de docentes universitarios, además de material para que los servidores

tengan en su poder para un mejor estudio, para todo ello, se requerirá de un presupuesto de tres mil (S/ 5,000) soles.

IX. TIEMPO

Respecto al tiempo, el presente plan se enfoca en la capacitación y tendrá una duración de tres (03) meses, pues respecto al punto de las acciones a desarrollar, se programarán (06) módulos de sensibilización respecto a la gestión por procesos y culminará con la elaboración del MAPRO.

X. ESQUEMA DEL PLAN ESTRATÉGICO



Para este objetivo, la presente propuesta fue validada por 3 expertos:

Tabla 5*Validación hecha por expertos*

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIÓN DE EXPERTOS		
		Exp.1	Exp.2	Exp. 3
Claridad	Los ítems son claros y exactos	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Relevancia	Los ítems son apropiados para representar a las dimensiones	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Pertinencia	Los ítems corresponden al concepto teórico formulado	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Suficiencia	Adecuado a los propósitos de la investigación	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Intencionalidad	La propuesta de PCL tiene pertinencia con el diagnóstico del problema	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Subjetividad	Permite registrar información exacta sobre las variables que se investigan	Aplicable	Aplicable	Aplicable
Metodología	Se hace posible el acopio de información con rigor científico	Aplicable	Aplicable	Aplicable

**VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA DE "PLAN DE COMPROMISO LABORAL PARA
MEJORA DE LA GESTIÓN POR PROCESOS"**

(JUICIO DE EXPERTOS)

YO, **Tania Yulissa Segura Pesantes** identificado con DNI N° **46349958** con grado académico de maestro en **Gestión Pública** en la Universidad **San Martín de Porras**.

Hago constar que he revisado la propuesta de un plan de compromiso laboral para mejorar la gestión por procesos" correspondiente a la Tesis "*Compromiso laboral para la mejora de la gestión por procesos en una municipalidad distrital – Ferreñafe*".

La estructura de la propuesta se distribuye en tres secciones: La primera corresponde a la formulación y planeamiento, la misma que comprende la misión, visión y valores corporativos, la segunda parte corresponde a la implementación y dirección de donde está comprendido los objetivos estratégicos de la municipalidad, así como su análisis FODA y la última parte se encuentra referida al control y evaluación. Luego de la evaluación de la propuesta los resultados son los siguientes:

I. Aspectos de Validación:

CRITERIOS	INDICADORES	VALORACIONES		
		Deficiente	Regular	Bueno
CLARIDAD	Los ítems son claros y exactos			X
RELEVANCIA	Los ítems son apropiados para representar a las dimensiones			X
PERTINENCIA	Los ítems corresponden al concepto teórico formulado			X
SUFICIENCIA	Adecuado a los propósitos de la investigación			X
INTENCIONALIDAD	La propuesta de PGRS tiene pertinencia con el diagnóstico del problema			X
SUBJETIVIDAD	Permite registrar información exacta sobre las variables que se investigan			X
METODOLOGÍA	Se hace posible el acopio de información con rigor científico			X

II. Opinión de Aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

NOMBRE : Tania Yulissa Segura Pesantes
DNI : 46349958
TELÉFONO : 932876336

FIRMA DE EXPERTO :





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SEGURA PESANTES**
Nombres **TANIA YULISSA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **46349958**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES**
Rector Usmp **JOSE ANTONIO CHANG ESCOBEDO**
Secretario General **RODOLFO GAVILANO OLIVER**
Director **LUIS JULIAN MARTIN CARRANZA UGARTE**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **26/08/22**
Resolución/Acta **712-2022-CU-R-USMP**
Diploma **0156318**
Fecha Matrícula **30/05/2017**
Fecha Egreso **03/09/2018**

Fecha de emisión de la constancia:
19 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001610786



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 19/12/2023 10:27:16-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BALDERA CHAPOÑAN**
Nombres **LILIANA MEDALIT**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **43570129**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **21/04/21**
Resolución/Acta **0204-2021-UCV**
Diploma **052-109835**
Fecha Matrícula **02/09/2019**
Fecha Egreso **17/01/2021**

Fecha de emisión de la constancia:
19 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001610928



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 19/12/2023 11:17:45-0500

ROLANDO RUIZ LLANTANCE
EJECUTIVO
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **DURAND CABALLERO**
Nombres **STEPHANY PAMELA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **71997436**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **TANTALEAN RODRIGUEZ JEANNETTE CECILIA**
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**
Fecha de Expedición **11/04/22**
Resolución/Acta **0169-2022-UCV**
Diploma **052-156588**
Fecha Matrícula **31/08/2020**
Fecha Egreso **01/02/2022**

Fecha de emisión de la constancia:
19 de Diciembre de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001610900



Firmado digitalmente por:
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.

Fecha: 19/12/2023 11:07:48-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 9: Evidencia fotográfica





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Compromiso laboral para la mejora de la gestión por procesos en una municipalidad distrital – Ferreñafe", cuyo autor es ALIAGA RUIZ ISABEL MARCIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHICLAYO, 27 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FERNANDEZ ALTAMIRANO ANTONY ESMIT FRANCO DNI: 73969287 ORCID: 0000-0002-1495-4556	Firmado electrónicamente por: FALTAMIRANOAE el 06-01-2024 08:51:54

Código documento Trilce: TRI - 0710304