



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

**Aplicación de la gestión por procesos para el control de las  
operaciones administrativas de la Unidad de Gestión Educativa  
Local 'Utcubamba', 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Ingeniera de Sistemas**

**AUTORA:**

Uriol Rojas, Nadia Edith (orcid.org/0000-0003-1767-9550)

**ASESOR:**

Dr. Agreda Gamboa, Everson David (orcid.org/0000-0003-1252-9692)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Sistemas de Información y Comunicaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Innovación tecnológica y desarrollo sostenible

TRUJILLO - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

*A mi Dios omnipotente y  
omnisciente quien siempre estuvo a mi  
lado.*

Nadia Edith

## **Agradecimiento**

*A la Universidad César Vallejo* por la oportunidad de conseguir una meta importante en mi vida.

*A la Unidad de Gestión Educativa Local 'Utcubamba'*, por brindarme la oportunidad de realizar la investigación.

*A mi Asesor de Tesis* por las orientaciones y sugerencias en la investigación.

La autora

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice general.....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	9
3.2. Variables y operacionalización .....	9
3.3. Población, muestra y muestreo.....	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5. Procedimientos .....	13
3.6. Método de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos .....	14
IV. RESULTADOS.....	15
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS .....	34
ANEXOS .....	37

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1.</b> Población .....	10
<b>Tabla 2.</b> Resultado descriptivo del primer indicador.....	15
<b>Tabla 3.</b> Resultado descriptivo del segundo indicador .....	16
<b>Tabla 4.</b> Resultado descriptivo del tercer indicador.....	17
<b>Tabla 5.</b> Examen de normalidad del primer indicador .....	19
<b>Tabla 6.</b> Examen de normalidad del segundo indicador .....	21
<b>Tabla 7.</b> Examen de normalidad del tercer indicador .....	23
<b>Tabla 8.</b> Prueba Wilcoxon para el primer indicador.....	25
<b>Tabla 9.</b> Prueba Wilcoxon para el segundo indicador .....	27
<b>Tabla 10.</b> Prueba Wilcoxon para el tercer indicador.....	29

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Indicador de tiempo promedio del primer indicador.....	15
Figura 2. Indicador de tiempo promedio del segundo indicador. ....	16
Figura 3. Indicador de tiempo promedio del tercer indicador.....	17

## Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo mejorar el control de las operaciones administrativas de la UGEL 'Utcubamba' en el año 2022 mediante la aplicación de la gestión por procesos; el tipo es investigación fue aplicada y de diseño preexperimental. Se utilizó una muestra poblacional de 6 personas y 20 operaciones por semana. Se empleó la metodología Gestión por Procesos Orientado a Resultados (GPOR) para el desarrollo de la solución propuesta. Como resultados se tuvo que, para el primer indicador "Tiempo promedio de programación de las operaciones administrativas de la UGEL" hubo una reducción de 116 minutos (77.08%), para el segundo indicador "Tiempo promedio de cumplimiento de las operaciones administrativas de la UGEL" hubo otra reducción de 160 minutos (76.01%) y para el tercer indicador "Nivel de satisfacción del personal administrativo" hubo un aumento de 3 puntos (90.00%), lo cual permitió un resultado favorable de la propuesta técnica ofrecida. Como conclusión general se tuvo que, la aplicación de la gestión por procesos logró mejorar significativamente el control de las operaciones administrativas de la UGEL 'Utcubamba' en el año 2022.

*Palabras clave: Gestión de procesos, control, operaciones administrativas, UGEL.*

## **Abstract**

The objective of this research was to improve the control of the administrative operations of the UGEL 'Utcubamba' in the year 2022 through the application of process management; the type of research was applied and of pre-experimental design. A population sample of 6 people and 20 operations per week was used. The methodology Process Management Oriented to Results (GPOR) was used for the development of the proposed solution. The results showed that for the first indicator "Average scheduling time of the UGEL's administrative operations" there was a reduction of 116 minutes (77.08%), for the second indicator "Average compliance time of the UGEL's administrative operations" there was another reduction of 160 minutes (76.01%) and for the third indicator "Level of satisfaction of the administrative staff" there was an increase of 3 points (90.00%), which allowed a favorable result of the technical proposal offered. As a general conclusion, the application of process management significantly improved the control of the administrative operations of the UGEL 'Utcubamba' in the year 2022.

*Keywords: Process management, control, administrative operations, UGEL.*



## I. INTRODUCCIÓN

**Internacionalmente**, Vargas (2020) sostuvo que, las empresas se han ajustado a un mundo digital ferozmente competitivo y global que demanda un óptimo resultado para un manejo corporativo eficiente. Empero, algunos todavía usan la gestión funcional o específica del área laboral en los registros contables rápidos corporativos, en la que a menudo genera rivalidad entre ellas. También, el manejo de los datos y el diálogo es muy cerrado debido a que cada departamento actúa de forma autónoma, haciendo innecesario la labor y el conflicto dentro de la empresa (TDX, 2018).

Quiroga (2020) manifestó que, ciertas organizaciones buscan mejorar la rentabilidad mediante una metodología que les ayuden a mejorar sus procesos y se esfuerzan constantemente por el mejoramiento continuo.

**A nivel nacional**, Garbanzo (2015) afirmó que, ciertas organizaciones enfrentan la necesidad de implementar cambios organizacionales en funciones y procesos. Algunos de estos cambios ocurrieron repentinamente a medida que se establecieron rápidamente formas de trabajo (teletrabajo) para limitar el movimiento y permitir que las personas trabajen a pesar de las restricciones gubernamentales (Silva, y otros, 2022).

En este contexto, se tiene a la Unidad de Gestión Educativa Local 'Utcubamba', que es la oficina de manejo descentralizado del Ministerio de Educación, con independencia en la zona de Utcubamba donde brinda atención a diversas instituciones educativas (Básica Regular, Básica Alternativa, Básica Especial, CETPROS), Educación Superior Técnica y Pedagógica en los diferentes distritos de la provincia de Utcubamba (UGEL Utcubamba, 2018).

Se presentó ciertas carencias (**problemas específicos**) como: registro manual de las actividades administrativas, ausencia de proyección de operaciones administrativas, ejecución inoportuna de actividades administrativas, baja productividad del personal administrativo.

Se instituyó el **problema de investigación**: *General*: ¿En qué circunstancia el despliegue de la gobernanza por procesos influye en el monitoreo de las actividades administrativas de la UGEL 'Utcubamba' el año 2022? Específicos: Limitación puntual 1 - ¿En qué circunstancia el despliegue de la gobernanza por procesos influye en el tiempo de programación de las actividades administrativas de la UGEL 'Utcubamba' el año 2022? Limitación puntual 2 - ¿En qué circunstancia el despliegue de la gobernanza por procesos influye en el tiempo de cumplimiento de las actividades administrativas de la UGEL 'Utcubamba' el año 2022? Limitación puntual 3 - ¿En qué circunstancia el despliegue de la gobernanza por procesos influye en el grado de complacencia del personal administrativo de la UGEL 'Utcubamba' el año 2022?

Se instituyó la **justificación de la investigación**: *Conveniencia*, se mejoró los operaciones vigentes del área administrativa de la entidad; *Relevancia social*, se apoyó a los colaboradores para que desempeñen efectivamente las operaciones administrativas; *Utilidad metodológica*, cimentó la base para próximas indagaciones sobre el monitoreo de las operaciones administrativas; *Implicancias prácticas*, pues permitió brindar una solución idónea; *Valor teórico*, sirvió para a entender mejor la teoría de la gestión por procesos y el monitoreo administrativo.

Se instituyó los **objetivos**: *General*: Maximizar el monitoreo de las actividades administrativas de la UGEL 'Utcubamba' en el año 2022 mediante el despliegue de la gobernanza por procesos; Específicos: Fin puntual 1 - Minimizar el tiempo de programación de las actividades administrativas de la UGEL, Fin puntual 2 - Minimizar el tiempo de cumplimiento de las actividades administrativas de la UGEL, Fin puntual 3 - Maximizar el grado de complacencia del personal administrativo de la UGEL.

Se instituyó las **hipótesis**: *General*: "El despliegue de la gobernanza por procesos maximiza significativamente el monitoreo de las actividades administrativas de la UGEL 'Utcubamba' en el año 2022". *Específicos*: Suposición puntual 1 - "El despliegue de la gobernanza por procesos minimiza

significativamente el tiempo de programación de las actividades administrativas de la UGEL 'Utcubamba' en el año 2022"; Suposición puntual 2 - "El despliegue de la gobernanza por procesos minimiza significativamente el tiempo de cumplimiento de las actividades administrativas de la UGEL 'Utcubamba' en el año 2022"; Suposición puntual 3 - "El despliegue de la gobernanza por procesos maximiza significativamente el grado de complacencia del personal administrativo de la UGEL 'Utcubamba' en el año 2022".

## II. MARCO TEÓRICO

Posteriormente, se expuso un bloque de **antecedentes** (artículos científicos y trabajos investigativos) respecto a investigaciones previas relacionadas como:

*Internacionalmente, se tuvo:*

IJET (2018), en su artículo científico propuso un enfoque metodológico en el que se integraban procesos de manera orientada a resultados y cuya eficacia estaba demostrada. También implementaron un enfoque basado en procesos que les permitió tomar buenas decisiones sobre cómo brindar y mejorar la calidad de cada servicio de transporte, la efectividad de crear y mejorar los sistemas de gestión. De igual forma, señalan al crecimiento de compañías que transportan en respuesta a la moderna economía que está relacionado con el control de calidad, que es la unión de todo servicio básico de TQM y la gestión logística.

Serneguet (2017) en su artículo científico sostuvo que, era innegable encontrar empresas en mercados globalizados altamente competitivos en la cual la totalidad desea prosperar, y ante ello se exige que el ordenamiento de sus tareas y bienes se gestionen de forma y manera que permite la construcción de un sistema administrativo. Este estudio aconseja implantar la gestión de proceso ya que argumenta ser el instrumento de mejoramiento del manejo más eficiente en toda clase empresas.

Dambra (2020) en su estudio (Corona, 2018). Pero esto puede conducir a errores involuntarios tal como la duplicación de trabajo, desprecio por las necesidades y requisitos verdaderos de los clientes, excesiva burocracia de los controles internos, mala comunicación entre las áreas, etc.

Corona (2018) en su estudio, usó una investigación informativa generada por las organizaciones desde el año 2000, desarrollado bajo un mapa de diseño cognitivo difuso enfocado a analizar las áreas de recursos humanos y clima laboral, manejo de proyecto y finanza. Su fin primordial fue implementar herramientas de intelecto comercial para MBN e instrumentos para contribuciones de inteligencia comercial. En conclusión, un análisis establecido

de los instrumentos de BI apoya el proceso de organización y estudio de la información en la que las organizaciones deciden con el objetivo de proporcionar y normalizar procedimientos e integración de datos reales, necesarios, rápidos y confiables.

*Nacionalmente*, se tuvo:

Ávalos (2019) en su estudio principal buscó el mejoramiento del rendimiento por medio de la implantación de controles de proceso en una compañía de protección y seguridad. Su investigación fue aplicada y modelo de estudio preexperimental. En conclusión, la implementación de controles de procesos mejoró la producción eficaz en un 13% y se espera que esto aumente con el tiempo si las personas y los documentos ya están adaptados a la gestión de procesos. Las recomendaciones establecen que la implementación de mejoras que han tenido éxito en el pasado debe ser apropiada para la nueva era y los métodos de gestión respectivos. También ha recomendado que todos los directivos del sector se reúnan semanalmente para evaluación de resultados recientes y tomar medidas.

Vega (2016) tuvo como fin contribuir a la mejora del desempeño organizacional de una Gerencia de Transporte Metropolitano a través del manejo de proceso empresarial. Su trabajo se clasificó como un estudio preexperimental porque se trataba de muestras muy pequeñas o unidades de análisis específicas. En su estudio, se dio cuenta de que era posible mejorar la rentabilidad de una organización implementando una adecuada gestión de procesos, esto se debe a que se minimiza los tiempos de recuperación de datos, se reduce el tiempo de proceso al realizar funciones y se puede aumentar la satisfacción interna de la empresa.

En relación a las **bases teóricas** con aporte importante a este estudio, se tuvo:

*Procesos*, definido como un grupo de medios y actividades interconectadas que cambian objetos de ingreso en objetos de salida (Lorenzon, 2021). Tenemos

2 clases: Un proceso significativo o proceso comercial que crea valor a partir de entradas y produce salidas que cumplen satisfactoriamente con los objetivos, tácticas y requerimientos del consumidor de la empresa. Cada proceso crucial es crítico para el éxito del negocio y aislados que tienen un impacto importante en las metas de estrategia (Seneguet, 2017).

*Gestión por procesos*, definido como otra manera de ordenar todo trabajo enfocado en la visión del consumidor; de esta forma, el proceso se gestiona sistemáticamente y se somete a una mejora continua. Este arreglo de trabajo brinda los instrumentos adecuados para ejecutar flujos de trabajo de manera más eficiente, se enfoca en las necesidades del cliente y cuenta con las interrelaciones entre abastecedores y clientes (Coaguila, 2017). Relacionado a su principio, los principales pilares de la gestión de procesos deben ser: Las organizaciones se construyen a través de procesos orientados a los clientes; un diseño organizacional plano en vez de jerárquico; los grupos multidisciplinarios que se crean tienen responsabilidad en cada operación, sustituyendo áreas por funciones; actividad del administrador como administrador y solucionador de problemas; orientación del empleado a las demandas de los clientes; las actividades que no agregan utilidad se hacen con el apoyo de la tecnología (ISOT, 2020). El manejo de proceso nos exige cambiar la formación de la empresa en la cual el principio es que todos los involucrados entiendan lo que significa su trabajo y participen en los procesos. Es por ello, el negocio está dirigido a realizar mucho mejor esta labor, ya que contribuye a otros procesos para alcanzar los mejores resultados posibles. Cada involucrado durante el proceso es importante por igual hacia el resultado final. Este enfoque a menudo se denomina "mejoramiento continuo de la calidad" o "calidad total". Los aspectos rectores de estos cambios de paradigma deben ser la visión, la misión y los principios que la compañía ofrece para ella y, que su personal conoce y comparte. El manejo excelente en base a un proceso necesita la idoneidad de representar la cadena de valor de toda empresa y redefinir los distintos elementos y actores comprometidos mediante un mapa de proceso (Mallar, 2020). Los eslabones de

la cadena tienen cada uno un conjunto de hilos, y analizar adecuadamente estas relaciones y vincularlas a los indicadores correctos es clave para una gestión exitosa en base a procesos. Sin embargo, es primordial que se identifique y responsabilice a cada encargado de procesos que sean profesionales en todos los procesos de producción lineal y continua. La gestión ideal en base a procesos necesita el talento de representar la cadena de valor de la compañía y estar definido los diversos elementos y partes interesadas a través de un mapa de proceso. Los eslabones tienen varios subprocesos, y el estudio apropiado de toda relación y cada eslabón con indicadores relevantes refiere una gestión de procesos exitosa. Además, en todo proceso de fabricación lineal y continua, es primordial que se identifique y responsabilice a todos los especialistas responsables del proceso (Castellnou, 2021).

*Control administrativo*, definida como procesos de supervisión del core business donde se desenvuelve siguiendo el plan. La reflexión ocurre en un período de tiempo específico (en forma horaria, diaria, semanal, etc.) porque se enfoca en nivel medio e inferior de la empresa y necesita definirse a corto tiempo. Además, es definida como un trabajo que implica la supervisión de toda tarea interna; esto es, la tarea que se desarrolla en distintos departamentos de la organización, en cuyo propósito es facilitar la implementación de cada proceso interno y aumentar su eficiencia y su productividad (3eriza MKT, 2019). La gestión de actividades crea una batalla por la excelencia corporativa; es por eso que hacemos nuestra parte en cada industria y se está comprometido a cumplir las exigencias de todo cliente. También se dice, que es labor del departamento operativo mejorar apropiadamente este ofrecimiento, generar complacencia y garantizar una proposición de valor para el cliente (Rosa, 2021).

Además, se acudió a estos **enfoques conceptuales** para colaborar con el desarrollo del estudio:

*Procedimiento*: Serie de tareas realizadas en una actividad para desarrollar un proceso (Arias, 2021).

*Actividad:* Serie de pasos secuenciados y organizados incorporados en un procedimiento específico (Zapata, 2019).

*Indicador:* Medición de resultados mediante variables que definen una operación y escala específica (Wearedrew, 2021).

En referencia a la **metodología elegida** para desarrollar la solución se acudió al *método de juicio experto* estableciendo criterios de selección acordes a al despliegue de cada metodología candidata (ver Anexo 3).



### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Investigación fue de tipo *Aplicada* porque se pudo usar bases teóricas de gobernanza por procesos y modelos de validación científica buscando una solución puntual a la problemática descrita (Marrero, 2019).

Investigación con diseño *Preexperimental* porque el control sobre la muestra poblacional resulta siendo efímero (Baptista, y otros, 2014).

#### 3.2. Variables y operacionalización

- Variables

- Independiente: Gestión por procesos

- Definición conceptual:

“ordenar todo trabajo enfocado en la visión del consumidor; de esta forma, el proceso se gestiona sistemáticamente y se somete a una mejora continua” (Castellnou, 2021).

- Definición operacional:

La gestión de procesos se puede medir con prácticas que permitan monitorear, estabilizar y optimizar los procesos para mejorar la calidad, la eficiencia y el riesgo.

- Dependiente: Control administrativo

- Definición conceptual:

“Procesos de supervisión del core business donde se desenvuelve siguiendo el plan. La reflexión ocurre en un período de tiempo específico (en forma horaria, diaria,

semanal, etc.) porque se enfoca en nivel medio e inferior de la empresa y necesita definirse a corto tiempo” (May, 2014).

- Definición operacional:

El control administrativo se puede medir por el tiempo de programación y de cumplimiento de las actividades administrativas, así como el grado de complacencia del personal administrativo.

• Operacionalización

La operativización de las variables se exhibe en la sección de anexos de la vigente investigación.

### 3.3. Población, muestra y muestreo

• Población

○ Población 1:

Estuvo constituida por los dirigentes administrativos.

**Tabla 1.** *Población*

Cargo / Puesto	Cantidad
Director	1
Sub director	1
Jefe de área	4
Total	6

Fuente: *(Elaboración propia, 2022).*

$$N_1 = 6 \text{ personas}$$

- Población 2:

Estuvo constituida por las actividades administrativas (programación y cumplimiento) que se llevan a cabo en una semana laboral hábil.

Se calculó lo siguiente:

$$N_2 = 20 \text{ operaciones}$$

- Muestra

- Muestra 1:

Siendo la población inferior o igual que 30; en consecuencia, la muestra tiene el mismo valor:

$$n_1 = N_1 = 6 \text{ personas}$$

- Muestra 2:

Siendo la población inferior o igual que 30; en consecuencia, la muestra tiene el mismo valor:

$$n_2 = N_2 = 20 \text{ operaciones}$$

- Muestreo

De tipo no probabilístico (no aleatorio) pues se incluyó únicamente a personas y actividades administrativas manipulables.

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

- Técnicas:

Se contó con los medios técnicos de extracción de data como:

- Observación.
- Encuesta.
- Análisis documental.
  
- Instrumentos
  - Se contó con los medios técnicos de extracción de data como
  - Ficha de observación.
  - Cuestionario.
  - Ficha de datos.
  
- Validez y confiabilidad
  - Validez

Fue imprescindible llevar a cabo la validez del instrumental de absorción de la data con respecto al grado de complacencia del personal administrativo usando el Cuestionario. Para ello, se recurrió al mecanismo de evaluación experta de tres (3) jueces especialistas (ver Anexo 5).
  - Confiabilidad

Fue imprescindible determinar la confiabilidad del instrumental de absorción de la data respecto a los ítems que conforman el Cuestionario de satisfacción que mide el grado de complacencia del personal administrativo; específicamente, se usó el mecanismo estadístico de Alfa de Cronbach para este fin (ver Anexo 6).

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento de absorción de la data se basó fundamentalmente en dos escenarios: la Observación del tiempo que toma el monitoreo de las actividades administrativas (programación y cumplimiento) y la aplicación de una Encuesta de satisfacción para medir el grado de complacencia del personal administrativo de la UGEL.

En lo que concierne a los dos primeros indicadores, se usaron Fichas de registro de datos del tiempo de programación y del tiempo de cumplimiento de las actividades administrativas usando como instrumento de tiempo al cronometro y una escala de medición cuantitativa dada por la razón.

En lo que concierne al tercer indicador, se usó un Cuestionario con seis (6) ítems avocados a extraer la opinión del personal administrativo respecto al control que se realiza en su área de trabajo usando una Escala de Likert (1..5) y como escala de medición cualitativa de manera ordinal.

Se examinó de la data extraída, para comprender mejor la medición de los periodos de programación y cumplimiento de las actividades administrativas y la medición del grado de complacencia del personal administrativo inmerso; luego, se hizo el tratamiento y se consiguieron los resultados estadísticos correspondientes a cada fin específico propuesto.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Principalmente se uso como mecanismo de analítica de la data absorbida a la estadística descriptiva e inferencial según correspondiera.

Para el caso del mecanismo estadístico descriptivo se buscó comprender visualmente la mejora de la situación problemática en cada indicador propuesto mediante la medición de un escenario anterior y ulterior al despliegue de la propuesta tecnológica diseñada.

Para el caso del mecanismo estadístico inferencial, se buscó establecer la normalización de cada indicador mediante el uso de pruebas paramétricas o no paramétricas, así como la determinación del tamaño muestral para seleccionar el test de normalización idóneo.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se basó fundamentalmente en el uso de los principios éticos que rige la Universidad tomando en cuenta el respeto por la suscrita como autora de la misma y la declarativa de originalidad de la investigación por el asesor de la misma.

El grado de similitud del contenido del informe fue reportado por el programa antiplagio Turnitin con el porcentaje máximo permitido.

En cuanto a la redacción del contenido del informe fue realizado tomando como norma base a la ISO-690, la cual se usa en toda la Facultad de Ingeniería de la Universidad.

Finalmente, se debe considerar al Reglamento de ética de la Universidad para resolver cualquier inquietud o duda respecto al despliegue correcto de las investigaciones.

## IV. RESULTADOS

- **Análisis descriptivo**

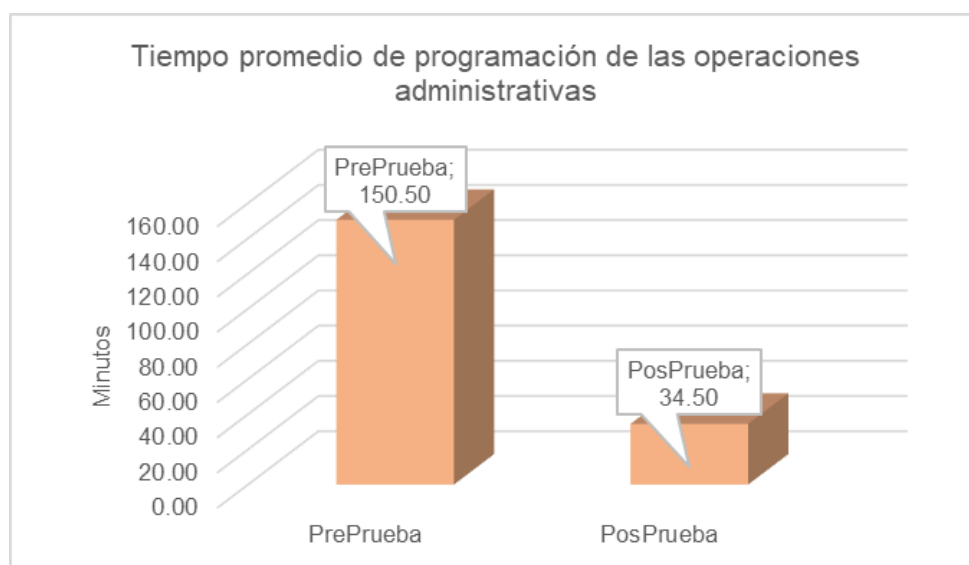
- Indicador 1: “Tiempo promedio de programación de las operaciones administrativas”

**Tabla 2.** Resultado descriptivo del primer indicador

Medición	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
TPPOA-Pre	20	120	180	150,50	5,649
TPPOA-Pos	20	30	40	34,50	4,307

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

La media conseguida anterior a la gobernanza por procesos (Preprueba) fue 150.50 minutos y ulterior a la gobernanza por procesos (Posprueba) fue 34.50 minutos, consiguiendo una minimización de 116 minutos (77.08%), según se visualiza en la ilustración adjunta:



*Figura 1.* Indicador de tiempo promedio del primer indicador.

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

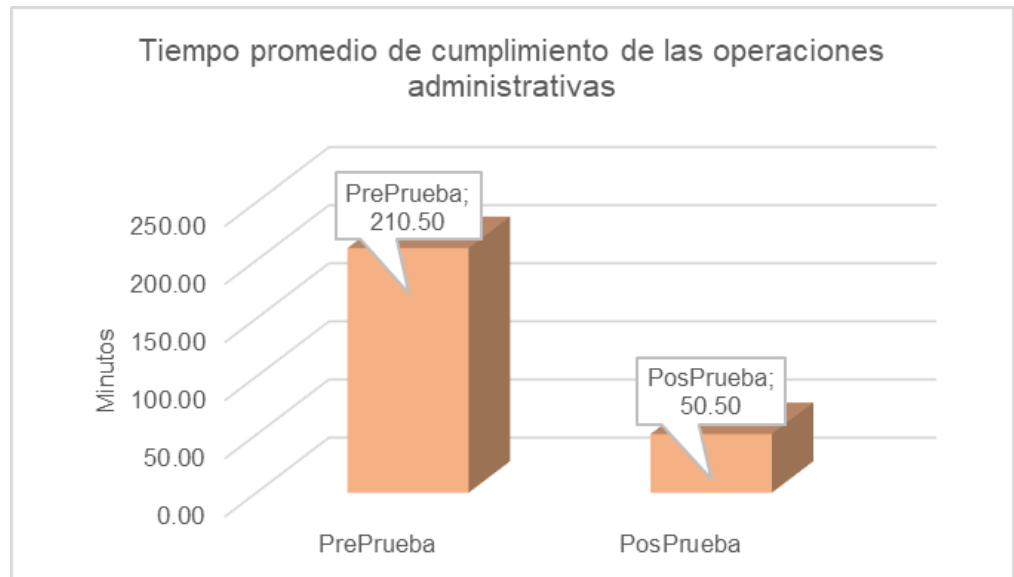
- Indicador 2: “Tiempo promedio de cumplimiento de las operaciones administrativas”

**Tabla 3.** Resultado descriptivo del segundo indicador

Medición	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
TPCOA-Pre	20	180	240	210,50	10,543
TPCOA-Pos	20	40	60	50,50	5,987

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

La media conseguida anterior a la gobernanza por procesos (Preprueba) fue 210.50 minutos y ulterior a la gobernanza por procesos (Posprueba) fue 50.50 minutos, consiguiendo una minimización de 160 minutos (76.01%), según se visualiza en la ilustración adjunta:



*Figura 2.* Indicador de tiempo promedio del segundo indicador.

Fuente: (Elaboración propia, 2022).



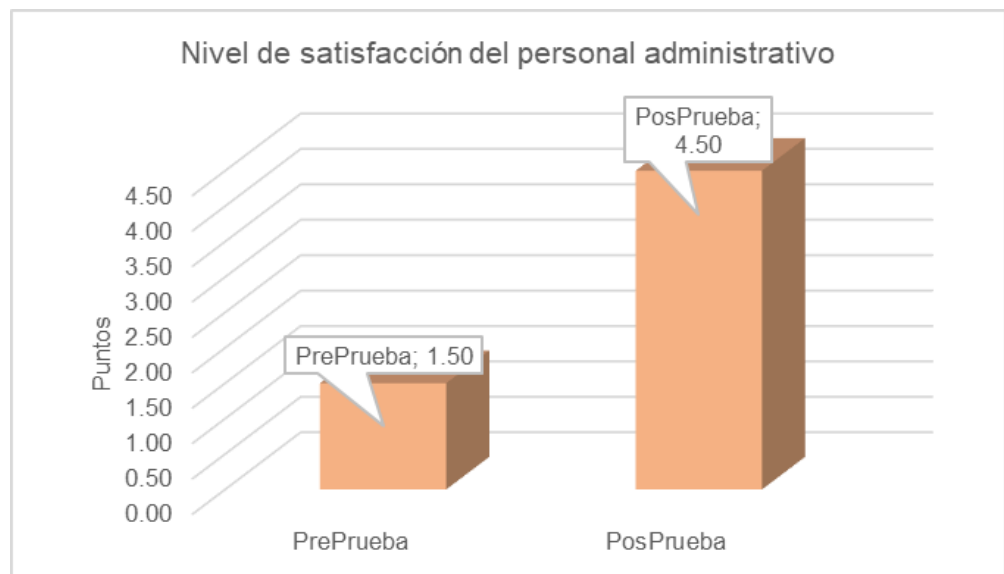
- Indicador 3: “Nivel de satisfacción del personal administrativo”

**Tabla 4.** Resultado descriptivo del tercer indicador

Medición	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
NSPA-Pre	6	1	2	1,50	,108
NSPA-Pos	6	4	5	4,50	,153

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

La media conseguida anterior a la gobernanza por procesos (Preprueba) fue 1.50 puntos y ulterior a la gobernanza por procesos (Posprueba) fue 4.50 puntos, consiguiendo una maximización de 3 puntos (90.00%), según se visualiza en la ilustración adjunta:



*Figura 3.* Indicador de tiempo promedio del tercer indicador.

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

- **Análisis Inferencial**

Basado en los exámenes de normalización por indicador. Como las muestras poblacionales fueron inferior o similar a 30, por ende, se recurrió al test de Shapiro-Wilk como se indica a continuación:

- Indicador 1: “Tiempo promedio de programación de las operaciones administrativas”

Se ejecuta el examen de normalización basado en el logro del grado de éxito conseguido en la preprueba y posprueba. Se formulan los supuestos de normalidad con el importe de éxito 0.05.

H<sub>0</sub>: “El periodo medio de programación de las actividades administrativas (sin el despliegue de la gobernanza por procesos) si tiene reparto normalizado”.

H<sub>1</sub>: “El periodo medio de programación de las actividades administrativas (sin el despliegue de la gobernanza por procesos) no tiene reparto normalizado”.

H<sub>0</sub>: “El periodo medio de programación de las actividades administrativas (con el despliegue de la gobernanza por procesos) no tiene reparto normalizado”.

H<sub>1</sub>: “El periodo medio de programación de las actividades administrativas (con el despliegue de la gobernanza por procesos) si tiene reparto normalizado”.”.

Concerniente al importe de éxito usado:  $\alpha = 0.05$

Éxito > 0.05, se asimila el supuesto nulo (H<sub>0</sub>).

Éxito <= 0.05, se asimila el supuesto alterno (H<sub>1</sub>).

**Tabla 5.** Examen de normalidad del primer indicador

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
TPPOA-Pre	,815	20	,048
TPPOA-Pos	,837	20	,119

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

El cuadro previo, exhibe el importe de éxito de la preprueba con el valor 0.048 ( $\leq 0.05$ ); esto induce asimilar el primer supuesto alternativo (no hay reparto normalizado) y, además, exhibe el importe de éxito de la posprueba con el valor 0.119 ( $> 0.05$ ); esto induce asimilar el segundo supuesto nulo (no hay un reparto normalizado). Por consiguiente, al tener un reparto no normalizado, entonces se recurrirá a un examen no parametrizado (Test de Wilcoxon).

- Indicador 2: “Tiempo promedio de cumplimiento de las operaciones administrativas”

Se ejecuta el examen de normalización basado en el logro del grado de éxito conseguido en la preprueba y posprueba. Se formulan los supuestos de normalidad con el importe de éxito 0.05.

H<sub>0</sub>: “El periodo medio de cumplimiento de las actividades administrativas (sin el despliegue de la gobernanza por procesos) si tiene reparto normalizado”.

H<sub>1</sub>: “El periodo medio de cumplimiento de las actividades administrativas (sin el despliegue de la gobernanza por procesos) no tiene reparto normalizado”.

H<sub>0</sub>: “El periodo medio de cumplimiento de las actividades administrativas (con el despliegue de la gobernanza por procesos) no tiene reparto normalizado”.

H<sub>1</sub>: “El periodo medio de cumplimiento de las actividades administrativas (con el despliegue de la gobernanza por procesos) si tiene reparto normalizado”.”.

Concerniente al importe de éxito usado:  $\alpha = 0.05$

Éxito > 0.05, se asimila el supuesto nulo (H<sub>0</sub>).

Éxito <= 0.05, se asimila el supuesto alterno (H<sub>1</sub>).

**Tabla 6.** Examen de normalidad del segundo indicador

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
TPCOA-Pre	,852	20	,044
TPCOA-Pos	,864	20	,103

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

El cuadro previo, exhibe el importe de éxito de la preprueba con el valor 0.043 ( $\leq 0.05$ ); esto induce asimilar el primer supuesto alterno (no hay reparto normalizado) y, además, exhibe el importe de éxito de la posprueba con el valor 0.103 ( $> 0.05$ ); esto induce asimilar el segundo supuesto nulo (no hay un reparto normalizado). Por consiguiente, al tener un reparto no normalizado, entonces se recurrirá a un examen no parametrizado (Test de Wilcoxon).

○ Indicador 3: “Nivel de satisfacción del personal administrativo”

Se ejecuta el examen de normalización basado en el logro del grado de éxito conseguido en la preprueba y posprueba. Se formulan los supuestos de normalidad con el importe de éxito 0.05.

H<sub>0</sub>: “El grado de complacencia del personal administrativo (sin el despliegue de la gobernanza por procesos) si tiene reparto normalizado”.

H<sub>1</sub>: “El grado de complacencia del personal administrativo (sin el despliegue de la gobernanza por procesos) no tiene reparto normalizado”.

H<sub>0</sub>: “El grado de complacencia del personal administrativo (con el despliegue de la gobernanza por procesos) no tiene reparto normalizado”.

H<sub>1</sub>: “El grado de complacencia del personal administrativo (con el despliegue de la gobernanza por procesos) si tiene reparto normalizado”.

Concerniente al importe de éxito usado:  $\alpha = 0.05$

Éxito > 0.05, se asimila el supuesto nulo (H<sub>0</sub>).

Éxito ≤ 0.05, se asimila el supuesto alterno (H<sub>1</sub>).

**Tabla 7.** Examen de normalidad del tercer indicador

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
NSPA-Pre	,728	6	,045
NSPA-Pos	,751	6	,110

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

El cuadro previo, exhibe el importe de éxito de la preprueba con el valor 0.045 ( $\leq 0.05$ ); esto induce asimilar el primer supuesto alterno (no hay reparto normalizado) y, además, exhibe el importe de éxito de la posprueba con el valor 0.110 ( $> 0.05$ ); esto induce asimilar el segundo supuesto nulo (no hay un reparto normalizado). Por consiguiente, al tener un reparto no normalizado, entonces se recurrirá a un examen no parametrizado (Test de Wilcoxon).

- **Prueba de hipótesis**

- Indicador 1: “Tiempo promedio de programación de las operaciones administrativas”

- Supuesto de investigación 1 ( $H_{i1}$ ):

“La gobernanza por procesos influye considerablemente en la programación de las actividades administrativas de la UGEL ‘Utcubamba’ en el año 2022”.

- Uso de las variables:

TPOAa1: Periodo de programación de las actividades administrativas sin la gobernanza por procesos.

TPOAp1: Periodo de programación de las actividades administrativas con la gobernanza por procesos.

- Supuesto estadístico 1 ( $H_{e1}$ ):

Supuesto nulo ( $H_{o1}$ ): “La gobernanza por procesos no minimiza el periodo de programación de las actividades administrativas de la UGEL ‘Utcubamba’ en el año 2022”.

$$H_{o1}: TPOAa1 < TPOAp1$$

Supuesto alterno ( $H_{a1}$ ): “La gobernanza por procesos si minimiza el periodo de la programación de las actividades administrativas de la UGEL ‘Utcubamba’ en el año 2022”.

$$H_{a1}: TPOAa1 > TPOAp1$$

Concerniente al importe de éxito usado:  $\alpha = 0.05$

Éxito  $> 0.05$ , se asimila el supuesto nulo ( $H_0$ ).

Éxito  $\leq 0.05$ , se asimila el supuesto alterno ( $H_1$ ).



De acuerdo al análisis inferencial realizado, se empleó la prueba no paramétrica de Wilcoxon.

**Tabla 8.** Prueba Wilcoxon para el primer indicador

	TPPOA-Pos - TPPOA-Pre
Z	-3,567 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,001

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

El cuadro previo exhibe como el importe de éxito bilateral del examen de Wilcoxon para el primer indicador evaluado fue 0.001 ( $\leq 0.05$ ); ello infiere que, se desecha el supuesto nulo ( $H_0$ ) y se asimila el supuesto alterno ( $H_1$ ) corroborando: “Se cuenta con certeza estadística que, el despliegue de la gobernanza por procesos minimiza el periodo de programación de las actividades administrativas de la UGEL ‘Utcubamba’ en el año 2022 de forma considerable”.

- Indicador 2: “Tiempo promedio de ejecución de operaciones administrativas”

- Supuesto de investigación 1 ( $H_{i1}$ ):

“La gobernanza por procesos influye considerablemente en el cumplimiento de las actividades administrativas de la UGEL ‘Utcubamba’ en el año 2022”.

- Uso de las variables:

TPCOa1: Periodo de cumplimiento de las actividades administrativas sin la gobernanza por procesos.

TPCOp1: Periodo de cumplimiento de las actividades administrativas con la gobernanza por procesos.

- Supuesto estadístico 1 ( $H_{e1}$ ):

Supuesto nulo ( $H_{o1}$ ): “La gobernanza por procesos no minimiza el periodo de cumplimiento de las actividades administrativas de la UGEL ‘Utcubamba’ en el año 2022”.

$$H_{o1}: TCOAa1 < TCOAp1$$

Supuesto alternativo ( $H_{a1}$ ): “La gobernanza por procesos si minimiza el periodo de cumplimiento de las actividades administrativas de la UGEL ‘Utcubamba’ en el año 2022”.

$$H_{a1}: TCOAa1 > TCOAp1$$

Concerniente al importe de éxito usado:  $\alpha = 0.05$

Éxito  $> 0.05$ , se asimila el supuesto nulo ( $H_0$ ).

Éxito  $\leq 0.05$ , se asimila el supuesto alternativo ( $H_1$ ).

De acuerdo al análisis inferencial realizado, se empleó la prueba no paramétrica de Wilcoxon.

**Tabla 9.** Prueba Wilcoxon para el segundo indicador

	TPCOA-Pos - TPCOA-Pre
Z	-3,149 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,002

- a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon
- b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

El cuadro previo exhibe como el importe de éxito bilateral del examen de Wilcoxon para el segundo indicador evaluado fue 0.002 ( $\leq 0.05$ ); ello infiere que, se desecha el supuesto nulo ( $H_0$ ) y se asimila el supuesto alterno ( $H_1$ ) corroborando: “Se cuenta con certeza estadística que, el despliegue de la gobernanza por procesos minimiza el periodo de cumplimiento de las actividades administrativas de la UGEL ‘Utcubamba’ en el año 2022 de forma considerable”.

○ Indicador 3: “Nivel de satisfacción del personal administrativo”

▪ Supuesto de investigación 1 ( $H_{i1}$ ):

“La gobernanza por procesos influye considerablemente en el grado de complacencia del personal administrativo de la UGEL ‘Utcubamba’ en el año 2022”.

▪ Uso de las variables:

NSPAA1: Grado de complacencia del personal administrativo sin la gobernanza por procesos.

NSPAP1: Grado de complacencia del personal administrativo con la gobernanza por procesos.

▪ Supuesto estadístico 1 ( $H_{e1}$ ):

Supuesto nulo ( $H_{o1}$ ): “La gobernanza por procesos no maximiza el grado de complacencia del personal administrativo de la UGEL ‘Utcubamba’ en el año 2022”.

$$H_{o1}: NSPAA1 > NSPAP1$$

Supuesto alternativo ( $H_{a1}$ ): “La gobernanza por procesos no maximiza el grado de complacencia del personal administrativo de la UGEL ‘Utcubamba’ en el año 2022”.

$$H_{a1}: NSPAA1 \leq NSPAP1$$

Concerniente al importe de éxito usado:  $\alpha = 0.05$

Éxito  $> 0.05$ , se asimila el supuesto nulo ( $H_0$ ).

Éxito  $\leq 0.05$ , se asimila el supuesto alternativo ( $H_1$ ).

De acuerdo al análisis inferencial realizado, se empleó la prueba no paramétrica de Wilcoxon.

**Tabla 10.** Prueba Wilcoxon para el tercer indicador

	NSPA-Pos - NSPA-Pre
Z	-3,256 <sup>b</sup>
Sig. asintótica(bilateral)	,003

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos positivos.

Fuente: (Elaboración propia, 2022).

El cuadro previo exhibe como el importe de éxito bilateral del examen de Wilcoxon para el tercer indicador evaluado fue 0.003 ( $\leq 0.05$ ); ello infiere que, se desecha el supuesto nulo ( $H_0$ ) y se asimila el supuesto alterno ( $H_1$ ) corroborando: “Se cuenta con certeza estadística que, el despliegue de la gobernanza por procesos maximiza el grado de complacencia del personal administrativo de la UGEL ‘Utcubamba’ en el año 2022 de forma considerable”.

## V. DISCUSIÓN

Concerniente al primer indicador “Tiempo promedio de programación de operaciones administrativas”, los importes conseguidos anterior y ulterior al despliegue de la gobernanza por procesos fue 150.50 a 34.50 minutos, lo cual implicó una minimización de 116 minutos (77.08%). Estos logros son análogos a los conseguidos por (IJET, 2018), quien implementó un enfoque basado en procesos que les permitió tomar buenas decisiones sobre cómo brindar y mejorar la calidad de cada servicio de transporte, la efectividad de crear y mejorar los sistemas de gestión. De igual forma, señalan al crecimiento de compañías que transportan en respuesta a la moderna economía que está relacionado con el control de calidad, que es la unión de todo servicio básico de TQM y la gestión logística. También, son análogos a los conseguidos por (Seneguet, 2017), quien sostuvo que, era innegable encontrar empresas en mercados globalizados altamente competitivos en la cual la totalidad desea prosperar, y ante ello se exige que el ordenamiento de sus tareas y bienes se gestionen de forma y manera que permite la construcción de un sistema administrativo. Este estudio aconseja implantar la gestión de proceso ya que argumenta ser el instrumento de mejoramiento del manejo más eficiente en toda clase empresas. Lo descrito previamente se cimienta en las bases teóricas de la gobernanza por procesos, la cual es una manera de ordenar todo trabajo enfocado en la visión del consumidor; de esta forma, el proceso se gestiona sistemáticamente y se somete a una mejora continua (ISOT, 2020).

Concerniente al segundo indicador “Tiempo promedio de cumplimiento de operaciones administrativas”, los importes conseguidos anterior y ulterior al despliegue de la gobernanza por procesos fue 210.50 a 50.50 minutos, lo cual implicó una minimización de 160 minutos (76.01%). Estos logros son análogos a los conseguidos por (Dambra, 2020), quien señaló que, para tener éxito, las organizaciones deberían comprometerse y recibir el apoyo de la tecnología, las personas, los métodos, las tácticas, el gobierno y el cambio cultural. De igual forma, muchas organizaciones optan por implantar un organigrama o estructura

piramidal dentro de su empresa, estableciendo las correspondientes jerarquías departamentales con responsabilidades específicas. También, son análogos a los conseguidos por (Corona, 2018), quien implementó herramientas de intelecto comercial para MBN e instrumentos para contribuciones de inteligencia comercial. En conclusión, un análisis establecido de los instrumentos de BI apoya el proceso de organización y estudio de la información en la que las organizaciones deciden con el objetivo de proporcionar y normalizar procedimientos e integración de datos reales, necesarios, rápidos y confiables. Lo descrito previamente se cimienta en las bases teóricas de la gobernanza por procesos, la cual brinda los instrumentos adecuados para ejecutar flujos de trabajo de manera más eficiente, se enfoca en las necesidades del cliente y cuenta con las interrelaciones entre abastecedores y clientes (ISOT, 2020).

Concerniente al tercer indicador “Nivel de satisfacción del personal administrativo”, los importes conseguidos anterior y ulterior al despliegue de la gobernanza por procesos fue 1.50 a 4.50 puntos, lo cual implicó una maximización de 3 puntos (90.00%). Estos logros son análogos a los conseguidos por (Ávalos, 2019) quien establece que, la implementación de mejoras que han tenido éxito en el pasado debe ser apropiada para la nueva era y los métodos de gestión respectivos. También ha recomendado que todos los directivos del sector se reúnan semanalmente para evaluación de resultados recientes y tomar medidas. También, son análogos a los conseguidos por (Vega, 2016), quien se dio cuenta de que era posible mejorar la rentabilidad de una organización implementando una adecuada gestión de procesos, esto se debe a que se minimiza los tiempos de recuperación de datos, se reduce el tiempo de proceso al realizar funciones y se puede aumentar la satisfacción interna de la empresa. Lo descrito previamente se cimienta en las bases teóricas de la gobernanza por procesos, la cual exige cambiar la formación de la empresa en la cual el principio es que todos los involucrados entiendan lo que significa su trabajo y participen en los procesos (Castellnou, 2021).

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se pudo evidenciar que el despliegue de la gobernanza por procesos maximiza el monitoreo de las actividades administrativas de la UGEL en referencia a la programación de las mismas obteniendo una minimización de tiempo promedio de 116 minutos (77.08%).
2. Se pudo evidenciar que el despliegue de la gobernanza por procesos maximiza el monitoreo de las actividades administrativas de la UGEL en referencia al cumplimiento de las mismas obteniendo una minimización de tiempo promedio de 160 minutos (76.01%).
3. Se pudo evidenciar que el despliegue de la gobernanza por procesos maximiza el monitoreo de las actividades administrativas de la UGEL en referencia al grado de complacencia del personal administrativo obteniendo una maximización de 3 puntos (90.00%).



## **VII. RECOMENDACIONES**

Al Director:

Se pide implantar la gobernanza por procesos en la UGEL, toda vez que resulta hoy en día siendo el enfoque de gestión más conveniente para las organizaciones líderes y con ventaja competitiva.

Al Subdirector:

Se pide actualizar el modelo de gobernanza por procesos en base a reuniones periódicas con el personal directivo sobre la base de nuevos requerimientos de gestión.

A los Jefes de área:

Se pide continuar con el ciclo de vida de los procesos tomando como referencia el ciclo de Deming para lograr progresivamente una mejora continua de los mismos.

A los trabajadores:

Se pide desarrollar las buenas prácticas del enfoque por procesos que recomienda la metodología de gestión por procesos orientado a resultados patrocinado por la PCM.

## REFERENCIAS

- 3eriza MKT. 2019.** Outsourcing como herramienta de gestión: identificación de oportunidades de tercerización. [En línea] 13 de Octubre de 2019. [Citado el: 16 de Mayo de 2022.] <https://3eriza.pe/blog/outsourcing-como-herramienta-de-gestion-identificacion-de-oportunidades-de-tercerizacion/>.
- Aguilar, Darwin. 2021.** monografias.com. *monografias*. [En línea] 27 de 05 de 2021. <https://www.monografias.com/trabajos29/cultura-organizacional/cultura-organizacional.shtml>.
- AMBIT. 2020.** Sistema de Gestión por Procesos (BPM). [En línea] 18 de Marzo de 2020. [Citado el: 11 de Marzo de 2022.] [https://www.ambitbst.com/blog/qu%C3%A9-es-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-por-procesos-bpm#:~:text=BPM%20\(Business%20Process%20Management\)%20es,procesos%20productivos%20de%20la%20empresa..](https://www.ambitbst.com/blog/qu%C3%A9-es-un-sistema-de-gesti%C3%B3n-por-procesos-bpm#:~:text=BPM%20(Business%20Process%20Management)%20es,procesos%20productivos%20de%20la%20empresa..)
- Antonio, José. 2009.** 2009.
- Arguedas, Majo . 2021.** [En línea] 10 de 05 de 2021. [https://calidar.pe/covid-19-aceleracion-de-la-transformacion-digital/?fbclid=IwAR2gdE4dGwyZ93Bz5gWbPif2wpy94m99Sxo7pLH-WslkUhXB9luscQTf\\_iE](https://calidar.pe/covid-19-aceleracion-de-la-transformacion-digital/?fbclid=IwAR2gdE4dGwyZ93Bz5gWbPif2wpy94m99Sxo7pLH-WslkUhXB9luscQTf_iE).
- Arias, Alicia. 2021.** La Gestión de los Procesos. [En línea] 1 de Enero de 2021. [Citado el: 16 de Mayo de 2022.] <https://webs.ucm.es/centros/cont/descargas/documento10142.pdf>.
- Arias, Fidias. 2012.** El proyecto de investigacion. 2012, pág. 111.
- Arribas, Martín. 2014.** *Diseño y validación de cuestionarios*. Madrid : IIER, 2014.
- Ávalos, Julio. 2019.** *Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa Proteccion Resguardo Control S.A.C. 2019*. 2019.
- Baptista, Pilar, Fernández, Carlos y Hernández, Sampieri. 2014.** *Metodología de la Investigación Científica*. México : McGraw Hill Education, 2014. 978-1-4562-2396-0.

- Castellnou, Rosa. 2021.** La necesidad de la gestión por procesos. [En línea] 29 de Octubre de 2021. [Citado el: 23 de Abril de 2022.]  
<https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos>.
- Coaguila, Antonio. 2017.** *“Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C.”*. Arequipa : UCSP, 2017.
- Corona, Toltecatl. 2018.** 2018.
- Dambra, Adriano. 2020.** Decidesoluciones. *Decidesoluciones*. [En línea] 11 de 05 de 2020. <https://decidesoluciones.es/gestion-por-procesos-de-negocio-bpm/>.
- Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual.* **Segredo, A.M., García, A.J. & León;. 2017.** 2017, INFODIR, págs. 24, 86-99.
- Edutalentos. 2017.** *Gestión de los Servicios Educativos de una UGEL*. MINEDU, 2017.
- ELVE. 2018.** *Plan Estratégico 2018-2022*. Lima : LVE, 2018.
- ISOTools. 2020.** Gestión por procesos y ventajas de su automatización. [En línea] 1 de Enero de 2020. [Citado el: 22 de Abril de 2022.]  
<https://www.isotools.com.co/que-es-la-gestion-por-procesos-y-que-ventajas-presenta-su-automatizacion/>.
- Lorenzon, Emilio. 2021.** *Sistemas y Organizaciones*. La Plata : UNLP, 2021.
- Mallar, Miguel Ángel. 2020.** *“La Gestión por Procesos: Un Enfoque de Gestión Eficiente”*. Misiones : UNM, 2020.
- May, Francisco. 2014.** Control de operaciones y medición del desempeño. [En línea] 23 de Abril de 2014. [Citado el: 1 de Junio de 2021.]  
<https://www.gestiopolis.com/control-de-operaciones-y-medicion-del-desempeno/#:~:text=La%20funci%C3%B3n%20administrativa%20de%20control,los%20supervisores%20de%20una%20compa%C3%B1a%20de%20control>..

- Paredes, Manuel. 2017.** *INACAL y el Colegio de Ingenieros de Lima.* 2017. págs. 3-4.
- Pepper. Pepper, Susana. 2017.* 1, Santiago de Chile : MedWave, 2017, Vol. 5.
- Quality Management of transport services. Internacional Journal of Engineering & Technology. 2018.* 2018, Internacional Journal of Engineering & Technology, págs. [https://www.researchgate.net/profile/Nadezhda-Popova-5/publication/329170422\\_Quality\\_Management\\_of\\_Transport\\_Services\\_Concept\\_System\\_Approach\\_Models\\_of\\_Implementation/links/5bf997ffa6fdcc538817801e/Quality-Management-of-Transport-Services-Concept-System-A](https://www.researchgate.net/profile/Nadezhda-Popova-5/publication/329170422_Quality_Management_of_Transport_Services_Concept_System_Approach_Models_of_Implementation/links/5bf997ffa6fdcc538817801e/Quality-Management-of-Transport-Services-Concept-System-A).
- Quiroga, Myriam. 2020.** economipedia. *economipedia.* [En línea] 09 de 11 de 2020. <https://economipedia.com/definiciones/ciclo-de-deming.html>.
- Reyes, Javier y Moros, Helena. 2019.** *La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio.* 2019.
- Rosa, Paulo. 2021.** Control de operaciones. [En línea] 6 de Abril de 2021. <https://maplink.global/blog/es/gestion-de-produccion-y-operaciones/>.
- Seneguet, Maria. 2017.** datadec. [En línea] Septiembre de 2017. <https://www.datadec.es/blog/gestion-por-procesos-aplicada-empresa-servicios>.
- Silva, María Teresa y Pavón, Fernando. 2022.** Teletrabajo: qué es y cómo está cambiando el mundo laboral. [En línea] 2 de Enero de 2022. [Citado el: 16 de Mayo de 2022.] <https://blogs.iadb.org/trabajo/es/teletrabajo-que-es-y-como-esta-cambiando-el-mundo-laboral/>.
- TDX. 2018.** El Papel de los Organismos No Gubernamentales y la Crisis del Desarrollo. [En línea] 1 de Enero de 2018. [Citado el: 16 de Mayo de 2022.] [https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/705/03.JPC\\_PARTE\\_2.pdf](https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/705/03.JPC_PARTE_2.pdf).
- UGEL. 2015.** Mapa de Procesos. [En línea] 1 de Enero de 2015. [Citado el: 18 de Abril de 2022.] <https://ugelconcepcion.gob.pe/gestion-de-calidad/>.
- Valderrey Sanz, Pablo. 2013.** *Herramientas para la calidad total.* s.l. : Ediciones de la U, 2013.

- Vargas, Francisco. 2020.** *¿Gestión por objetivos o por procesos?* 2020. pág. 15.
- Vargas, Zoila. 2009.** *La Investigación Aplicada: Una forma de conocer la realidad con evidencia.* San Pedro : UCR, 2009.
- Vega, Gustavo. 2016.** *Gestión de Procesos para mejorar las Operaciones de Negocio de la Gerencia.* Lima : s.n., 2016.
- Wearedrew. 2021.** *¿Qué son los indicadores?* [En línea] 1 de Enero de 2021. [Citado el: 16 de Mayo de 2022.] <https://blog.wearedrew.co/concepts/que-son-los-indicadores>.
- Zapata, Miguel. 2019.** *Secuenciación de contenidos y objetos de aprendizaje.* [En línea] 1 de Enero de 2019. [Citado el: 16 de Mayo de 2022.] <https://www.um.es/ead/red/M2/zapata47.pdf>.

## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz de consistencia de la investigación

Título: Aplicación de la gestión por procesos para el Control de las operaciones administrativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 'Utcubamba', 2022

Autor: Uriol Rojas, Nadia Edith.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable
<p>General:</p> <p>¿De qué manera la aplicación de la gestión por procesos influye en el control de operaciones administrativas de la UGEL 'Utcubamba' el año 2022?</p>	<p>General:</p> <p>Mejorar el control de las operaciones administrativas de la UGEL 'Utcubamba' el año 2022 mediante la aplicación de la gestión por procesos.</p>	<p>General:</p> <p>“La aplicación de la gestión por procesos mejora significativamente el control de las operaciones administrativas de la UGEL 'Utcubamba' el año 2022”.</p>	<p>Independiente:</p> <p>Gestión por procesos</p>
<p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>¿De qué forma la aplicación de la gestión por procesos influyó en el tiempo de programación de operaciones administrativas de la UGEL 'Utcubamba' el año 2022?</li> <li>¿De qué forma la aplicación de la gestión por procesos influyó en el tiempo de cumplimiento de operaciones administrativas de la UGEL 'Utcubamba' el año 2022?</li> <li>¿De qué forma la aplicación de la gestión por procesos influyó en el nivel de satisfacción del personal administrativo de la UGEL 'Utcubamba' el año 2022?</li> </ol>	<p>Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Reducir el tiempo de programación de las operaciones administrativas de la entidad.</li> <li>Reducir el tiempo de cumplimiento de las operaciones administrativas de la entidad.</li> <li>Aumentar el nivel de satisfacción del personal administrativo de la entidad.</li> </ol>	<p>Específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>“La aplicación de la gestión por procesos mejora significativamente el tiempo de programación de las operaciones administrativas de la UGEL 'Utcubamba' el año 2022”.</li> <li>“La aplicación de la gestión por procesos mejora significativamente el tiempo de cumplimiento de las operaciones administrativas de la UGEL 'Utcubamba' el año 2022”.</li> <li>“La aplicación de la gestión por procesos mejora significativamente el nivel de satisfacción del personal administrativo de la UGEL 'Utcubamba' el año 2022”.</li> </ol>	<p>Dependiente:</p> <p>Control de las operaciones administrativas</p>

Metodología			
<p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada</p>	<p>Población (N):</p> <p><math>N_1 = 6 \text{ personas}</math></p> <p><math>N_2 = 20 \text{ operaciones}</math></p>	<p>Técnicas de recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Observación</li> <li>• Encuesta</li> <li>• Análisis documental</li> </ul>	<p>Método de análisis de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estadística descriptiva</li> <li>• Estadística inferencial</li> </ul>
<p>Diseño de investigación:</p> <p>Preexperimental</p>	<p>Muestra (n):</p> <p><math>n_1 = 6 \text{ personas}</math></p> <p><math>n_2 = 20 \text{ operaciones}</math></p>	<p>Instrumentos de recolección de datos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de observación</li> <li>• Cuestionario</li> <li>• Ficha de datos</li> </ul>	<p>Aspectos éticos:</p> <p>Se respetará el derecho a la propiedad intelectual (Originalidad de la investigación - Reporte Turnitin).</p> <p>Se tomará en cuenta el Código de ética de la Universidad César Vallejo (RCU N° 0126-2017/UCV).</p> <p>Se usará para la redacción de las referencias bibliográficas el sistema de Normas ISO-690.</p>

## Anexo 2 - Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión (Sub variable)	Indicador	Escala de medición
Independiente: Gestión por procesos	“La gestión por procesos es centrarse en lo crítico para generar valor, ahora y en el futuro” Pérez (2009).	La gestión por procesos busca hacer las cosas de manera distinta con prácticas que permitan monitorear, estabilizar y optimizar el proceso para mejorar la calidad, eficiencia y riesgo.			
Dependiente: Control de las operaciones administrativas	“El control es la medición y corrección del desempeño a fin de garantizar el cumplimiento del objetivo de la empresa y de los planes ideados para alcanzarlos” (Chiavenato, 2016).	El control de las operaciones administrativas se puede medir por el tiempo de planificación de actividades y el tiempo de ejecución de operaciones, así como el nivel de satisfacción de los usuarios.	Tiempo	Tiempo promedio de programación de operaciones administrativas	Razón
				Tiempo promedio de cumplimiento de operaciones administrativas	Razón
			Persona	Nivel de satisfacción del personal administrativo	Ordinal



### Anexo 3 - Juicio experto para la elección de la metodología de trabajo

#### EVALUACIÓN DE LAS METODOLOGÍAS DE GESTIÓN POR PROCESOS (1)

Apellidos y nombres del experto: Agreda Gamboa, Everson David.

Título profesional y/o Grado académico: Ingeniero de Sistemas / Doctor.

Fecha: 15/04/2022.

Título del proyecto de investigación: "Aplicación de la gestión por procesos para el Control de las operaciones administrativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 'Utcubamba', 2022".

Autor: Uriol Rojas, Nadia Edith.

Mediante, el método de juicio experto, Usted tiene la facultad de calificar las metodologías involucradas, mediante una serie de criterios con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Así mismo le exhortamos en la correcta determinación de la metodología para el desarrollar la solución propuesta en la presente investigación y, también si hubiese algunas sugerencias:

Ítem	Criterio	Descripción	Metodologías		
			GPOR	BPM	LEAN
1	Complejidad	Es el nivel de abstracción del estudio de la metodología	3	2	2
2	Tiempo de desarrollo	Es el tiempo que toma el desarrollo completo	3	2	2
3	Información	Es la cantidad de información disponible	3	3	2
4	Requerimientos	Es la cantidad de requerimientos	3	2	2
5	Claridad	Es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	3	3	1
6	Coherencia	Es la relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	3	3	2
Total			18	15	11

La escala a evaluar es de: 1 - Malo, 2 - Regular, 3 - Bueno

Sugerencias:

Ninguna

Firma del experto

## EVALUACIÓN DE LAS METODOLOGÍAS DE GESTIÓN POR PROCESOS (2)

Apellidos y nombres del experto: Mendoza Rivera, Ricardo Darío.

Título profesional y/o Grado académico: Ingeniero Industrial / Doctor.

Fecha: 15/04/2022.

Título del proyecto de investigación: "Aplicación de la gestión por procesos para el Control de las operaciones administrativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 'Utcubamba', 2022".

Autor: Uriol Rojas, Nadia Edith.

Mediante, el método de juicio experto, Usted tiene la facultad de calificar las metodologías involucradas, mediante una serie de criterios con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Así mismo le exhortamos en la correcta determinación de la metodología para el desarrollar la solución propuesta en la presente investigación y, también si hubiese algunas sugerencias:

Ítem	Criterio	Descripción	Metodologías		
			GPOR	BPM	LEAN
1	Complejidad	Es el nivel de abstracción del estudio de la metodología	2	2	2
2	Tiempo de desarrollo	Es el tiempo que toma el desarrollo completo	3	2	2
3	Información	Es la cantidad de información disponible	3	2	2
4	Requerimientos	Es la cantidad de requerimientos	3	2	2
5	Claridad	Es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	2	2	3
6	Coherencia	Es la relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	3	3	2
Total			16	13	12

La escala a evaluar es de: 1 - Malo, 2 - Regular, 3 - Bueno

Sugerencias: \_\_\_\_\_ Ninguna \_\_\_\_\_



Firma del experto

### EVALUACIÓN DE LAS METODOLOGÍAS DE GESTIÓN POR PROCESOS (3)

Apellidos y nombres del experto: Córdova Otero, Juan Luis.

Título profesional y/o Grado académico: Ingeniero de Computación y Sistemas / Maestro.

Fecha: 15/04/2022.

Título del proyecto de investigación: "Aplicación de la gestión por procesos para el Control de las operaciones administrativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 'Utcubamba', 2022".

Autor: Uriol Rojas, Nadia Edith.

Mediante, el método de juicio experto, Usted tiene la facultad de calificar las metodologías involucradas, mediante una serie de criterios con puntuaciones especificadas al final de la tabla. Así mismo le exhortamos en la correcta determinación de la metodología para el desarrollar la solución propuesta en la presente investigación y, también si hubiese algunas sugerencias:

Ítem	Criterio	Descripción	Metodologías		
			GPOR	BPM	LEAN
1	Complejidad	Es el nivel de abstracción del estudio de la metodología	3	2	1
2	Tiempo de desarrollo	Es el tiempo que toma el desarrollo completo	2	2	2
3	Información	Es la cantidad de información disponible	3	3	2
4	Requerimientos	Es la cantidad de requerimientos	3	2	2
5	Claridad	Es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	3	2	1
6	Coherencia	Es la relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	3	2	2
Total			17	13	10

La escala a evaluar es de: 1 - Malo, 2 - Regular, 3 – Bueno


Sugerencias: \_\_\_\_\_ Ninguna \_\_\_\_\_



Firma del experto

## Anexo 4 - Instrumentos de recolección de datos

Ficha de observación: Tiempo de programación de las operaciones administrativas

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>					
Investigador	Rojas Uriol, Nadia Edith			Tipo de Prueba	Pre Prueba
Empresa Investigada	Unidad de Gestión Educativa Local 'Utcubamba'				
Motivo de Investigación	Proceso de recolección de datos				
Fecha de Inicio	25/04/2022	Fecha Final	29/04/2022		
Aplicación de la gestión por procesos para el Control de las operaciones administrativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 'Utcubamba', 2022					
OBJETIVO	INDICADOR	MEDIDA	FORMULA		
Reducir el tiempo de programación de las operaciones administrativas	Tiempo Promedio de Programación de las Operaciones Administrativas	Minutos	$\overline{TPOA} = \frac{\sum_1^n T_i}{n}$		
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL TIEMPO PROMEDIO DE PROGRAMACIÓN DE LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS</b>					
Nº	Fecha	Nº de operaciones administrativas programadas	Tiempo inicial (Minutos)	Tiempo final (Minutos)	Tiempo promedio de programación de las operaciones administrativas
1	25/04/2022	4	8:00 a.m.	10:00 a.m.	120 min
2	26/04/2022	4	8:00 a.m.	10:20 a.m.	140 min
3	27/04/2022	4	8:00 a.m.	10:30 a.m.	150 min
4	28/04/2022	4	8:00 a.m.	10:30 a.m.	150 min
5	29/04/2022	4	8:00 a.m.	11:00 a.m.	180 min



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Investigadores	Rojas Uriol, Nadia Edith		Tipo de Prueba	Pos Prueba	
Empresa Investigada	Unidad de Gestión Educativa Local 'Utcubamba'				
Motivo de Investigación	Proceso de recolección de datos				
Fecha de Inicio	23/05/2022	Fecha Final	27/05/2022		
Aplicación de la gestión por procesos para el Control de las operaciones administrativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 'Utcubamba', 2022					
OBJETIVO	INDICADOR	MEDIDA	FORMULA		
Reducir el tiempo de programación de las operaciones administrativas	Tiempo Promedio de Programación de las Operaciones Administrativas	Minutos	$\overline{TPOA} = \frac{\sum_1^n T_i}{n}$		
INFORMACIÓN SOBRE EL TIEMPO PROMEDIO DE PROGRAMACIÓN DE LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS					
Nº	Fecha	Nº de operaciones administrativas programadas	Tiempo inicial (Minutos)	Tiempo final (Minutos)	Tiempo promedio de programación de las operaciones administrativas
1	23/05/2022	4	8:00 a.m.	8:30 a.m.	30 min
2	24/05/2022	4	8:00 a.m.	8:32 a.m.	32 min
3	25/05/2022	4	8:00 a.m.	8:34 a.m.	34 min
4	26/05/2022	4	8:00 a.m.	8:36 a.m.	36 min
5	27/05/2022	4	8:00 a.m.	8:40 a.m.	40 min

Ficha de observación: Tiempo de cumplimiento de las operaciones administrativas



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Investigador	Rojas Uriol, Nadia Edith		Tipo de Prueba	Pre Prueba	
Empresa Investigada	Unidad de Gestión Educativa Local 'Utcubamba'				
Motivo de Investigación	Proceso de recolección de datos				
Fecha de Inicio	25/04/2022	Fecha Final	29/04/2022		
Aplicación de la gestión por procesos para el Control de las operaciones administrativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 'Utcubamba', 2022					
OBJETIVO	INDICADOR	MEDIDA	FORMULA		
Reducir el tiempo de cumplimiento de las operaciones administrativas	Tiempo Promedio de Cumplimiento de las Operaciones Administrativas	Minutos	$\overline{TCOA} = \frac{\sum_1^n T_i}{n}$		
INFORMACIÓN SOBRE EL TIEMPO PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DE LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS					
Nº	Fecha	Nº de operaciones administrativas cumplidas	Tiempo inicial (Minutos)	Tiempo final (Minutos)	Tiempo promedio de cumplimiento de las operaciones administrativas
1	25/04/2022	4	8:00 a.m.	11:00 a.m.	180 min
2	26/04/2022	4	8:00 a.m.	11:20 a.m.	200 min
3	27/04/2022	4	8:00 a.m.	11:30 a.m.	210 min
4	28/04/2022	4	8:00 a.m.	11:40 a.m.	220 min
5	29/04/2022	4	8:00 a.m.	12:00 p.m.	240 min



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Investigadores	Rojas Uriol, Nadia Edith		Tipo de Prueba	Pos Prueba	
Empresa Investigada	Unidad de Gestión Educativa Local 'Utcubamba'				
Motivo de Investigación	Proceso de recolección de datos				
Fecha de Inicio	23/05/2022	Fecha Final	27/05/2022		
Aplicación de la gestión por procesos para el Control de las operaciones administrativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 'Utcubamba', 2022					
OBJETIVO	INDICADOR	MEDIDA	FORMULA		
Reducir el tiempo de cumplimiento de las operaciones administrativas	Tiempo Promedio de Cumplimiento de las Operaciones Administrativas	Minutos	$\overline{TCOA} = \frac{\sum_1^n T_i}{n}$		
INFORMACIÓN SOBRE EL TIEMPO PROMEDIO DE CUMPLIMIENTO DE LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS					
Nº	Fecha	Nº de operaciones administrativas cumplidas	Tiempo inicial (Minutos)	Tiempo final (Minutos)	Tiempo promedio de cumplimiento de las operaciones administrativas
1	23/05/2022	4	8:00 a.m.	8:40 a.m.	40 min
2	24/05/2022	4	8:00 a.m.	8:45 a.m.	45 min
3	25/05/2022	4	8:00 a.m.	8:50 a.m.	50 min
4	26/05/2022	4	8:00 a.m.	8:55 a.m.	55 min
5	27/05/2022	4	8:00 a.m.	9:00 a.m.	60 min

### Cuestionario - Nivel de satisfacción del personal administrativo

A continuación, se presenta una lista de preguntas contenidas en diez (10) ítems que corresponden a su percepción sobre el control de las operaciones administrativas. Por favor, indique su apreciación objetiva marcando con una "X" sobre cualquier de los números 1, 2, 3, 4 ó 5, dónde:

1	2	3	4	5
Deficiente	Malo	Regular	Bueno	Excelente

Variable	Dimensión	Ítems	Opción de respuesta				
			1	2	3	4	5
Control de operaciones administrativas	Persona	1. ¿Qué opina Usted sobre la definición de las actividades del proceso de control administrativo?					
		2. ¿Qué opina Usted sobre el uso de herramientas tecnológicas para el proceso de control administrativo?					
		3. ¿Qué opina Usted sobre el tiempo empleado en el proceso de control administrativo?					
		4. ¿Qué opina Usted sobre la capacitación en técnicas de control administrativo?					
		5. ¿Qué opina Usted sobre la calidad del servicio administrativo?					
		6. ¿Qué opina Usted sobre la definición de las actividades del proceso de control administrativo?					



## Anexo 5 - Validación de instrumentos de recolección de datos

### Hoja de validación del instrumento

**I. Instrumento:**

Cuestionario

**II. Indicaciones:**

Para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de *Claridad*, *Pertinencia* o *Relevancia*.


Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Confidencialidad</b>							
1. ¿Qué opina Usted sobre la definición de las actividades del proceso de control administrativo?	x		x		x		
2. ¿Qué opina Usted sobre el uso de herramientas tecnológicas para el proceso de control administrativo?	x		x		x		
3. ¿Qué opina Usted sobre el tiempo empleado en el proceso de control administrativo?	x		x		x		
4. ¿Qué opina Usted sobre la capacitación en técnicas de control administrativo?	x		x		x		
5. ¿Qué opina Usted sobre la calidad del servicio administrativo?	x		x		x		
6. ¿Qué opina Usted sobre la definición de las actividades del proceso de control administrativo?	x		x		x		

<sup>1</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup>**Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.

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

<b>Observaciones:</b> Es suficiente	
<b>Opinión de aplicabilidad</b>	
Aplicable [ <input checked="" type="checkbox"/> ]      Aplicable después de corregir [ <input type="checkbox"/> ]      No aplicable [ <input type="checkbox"/> ]	
<b>Apellidos y nombres del juez evaluador</b>	Dr. Agreda Gamboa, Everson David
<b>Especialidad del evaluador</b>	Tecnologías de la información
 <b>DNI:</b> 18161457 <span style="float: right;"><b>Trujillo,</b> 18 de abril del 2022</span>	

## Hoja de validación del instrumento

**I. Instrumento:**

Cuestionario

**II. Indicaciones:**

Para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de *Claridad, Pertinencia o Relevancia*.


Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Confidencialidad</b>							
1. ¿Qué opina Usted sobre la definición de las actividades del proceso de control administrativo?	x		x		x		
2. ¿Qué opina Usted sobre el uso de herramientas tecnológicas para el proceso de control administrativo?	x		x		x		
3. ¿Qué opina Usted sobre el tiempo empleado en el proceso de control administrativo?	x		x		x		
4. ¿Qué opina Usted sobre la capacitación en técnicas de control administrativo?	x		x		x		
5. ¿Qué opina Usted sobre la calidad del servicio administrativo?	x		x		x		
6. ¿Qué opina Usted sobre la definición de las actividades del proceso de control administrativo?	x		x		x		

<sup>1</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup>**Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.

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

<b>Observaciones:</b> Es suficiente	
<b>Opinión de aplicabilidad</b>	
Aplicable [ <input checked="" type="checkbox"/> ]	Aplicable después de corregir [ <input type="checkbox"/> ]      No aplicable [ <input type="checkbox"/> ]
<b>Apellidos y nombres del juez evaluador</b>	Dr. Mendoza Rivera, Ricardo Darío
<b>Especialidad del evaluador</b>	Gestión de Proyectos
	
<b>DNI:</b> 18070765	Trujillo, 18 de abril del 2022

## Hoja de validación del instrumento

**I. Instrumento:**

Cuestionario

**II. Indicaciones:**

Para cada ítem del contenido del instrumento que revisa, marque usted con un check (✓) o un aspa (X) la opción SÍ o NO que elija según el criterio de *Claridad, Pertinencia o Relevancia*.


Dimensiones	Claridad <sup>1</sup>		Pertinencia <sup>2</sup>		Relevancia <sup>3</sup>		Sugerencias
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>Dimensión 1: Confidencialidad</b>							
1. ¿Qué opina Usted sobre la definición de las actividades del proceso de control administrativo?	x		x		x		
2. ¿Qué opina Usted sobre el uso de herramientas tecnológicas para el proceso de control administrativo?	x		x		x		
3. ¿Qué opina Usted sobre el tiempo empleado en el proceso de control administrativo?	x		x		x		
4. ¿Qué opina Usted sobre la capacitación en técnicas de control administrativo?	x		x		x		
5. ¿Qué opina Usted sobre la calidad del servicio administrativo?	x		x		x		
6. ¿Qué opina Usted sobre la definición de las actividades del proceso de control administrativo?	x		x		x		

<sup>1</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

<sup>2</sup>**Pertinencia:** Si el ítem pertenece a la dimensión.

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar a la dimensión específica del constructo.

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

<b>Observaciones:</b> Es suficiente	
<b>Opinión de aplicabilidad</b>	
Aplicable [ <u>x</u> ]	Aplicable después de corregir [   ]
No aplicable [   ]	
<b>Apellidos y nombres del juez evaluador</b>	Ms. Córdova Otero, Juan Luis
<b>Especialidad del evaluador</b>	Sistemas de información
 <b>DNI:</b> 18122765 <span style="float: right;">Trujillo, 18 de abril del 2022</span>	

## Anexo 6 - Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	6	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	6	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	6

## Anexo 7 - Solución tecnológica propuesta

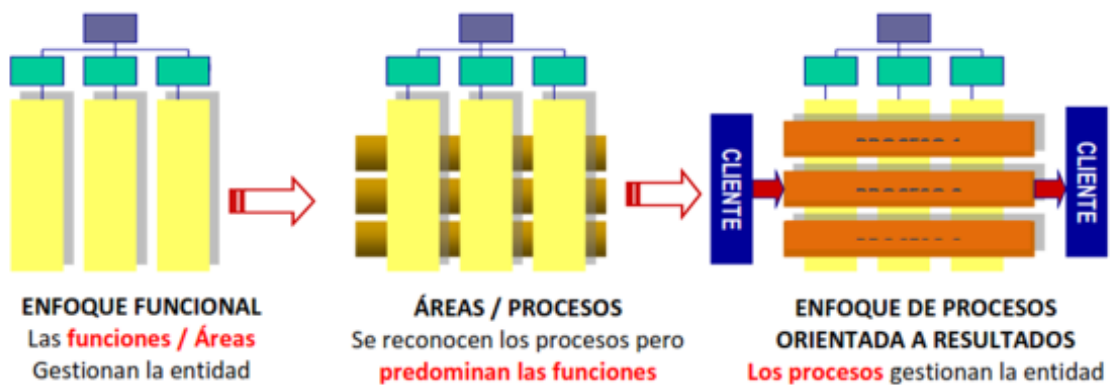
### GESTIÓN POR PROCESOS PARA EL CONTROL DE LAS OPERACIONES ADMINISTRATIVAS DE LA UGEL 'UTCUBAMBA'

#### Etapas de la Metodología de Gestión por Procesos orientado a Resultados



► Fuente: Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros

## Del Enfoque funcional al enfoque de Gestión por procesos orientado a resultados



### Etapa 0 - Condiciones previas

- **Actividades:**

- Aseguramiento del apoyo y compromiso de la alta dirección.
- Contabilidad de objetivos estratégicos claramente establecidos.
- Aseguramiento de los recursos.
- Fortalecimiento del órgano responsable de la implementación de la gestión por procesos en el marco de la gestión para resultados.

Cartel promocional con el título "Compromisos de Desempeño" y el subtítulo "Queremos crecer contigo, mejoraremos juntos". Incluye un gráfico de barras y una ilustración de tres personas. A la derecha, se anuncia: "RM N° 042-2021-MINEDU MINEDU destina S/. 100 millones para premiar a las DRE y UGEL cumplimiento de Compromisos de Desempeño 2021". Se incluye un botón "Ver la normativa". En la parte inferior, se muestran los logos de "Mejores Peruanos Siempre", "PERÚ", "Ministerio de Educación" y "EL PERÚ PRIMERO".

## Etapa 1 - Preparatoria

- **Actividades:**
  - Análisis de la situación actual de la entidad.
  - Elaboración del plan de trabajo institucional.
  - Capacitación a los encargados de implementar.
  - Sensibilización a toda la entidad.



## Etapa 2 - Diagnóstico e identificación de procesos

- **Actividades:**
  - Identificación de destinatarios de bienes y servicios; y los bienes y servicios que brinda la entidad.
  - Determinación de los procesos de la entidad.
  - Elaboración del mapa de procesos actuales (Proceso de nivel 0).
  - Descripción de los procesos actuales.
  - Fichas de procesos.



### Cadena de valor de la UGEL



Fuente: (Edutalentos, 2017)

### Mapa de procesos de la UGEL



(UGEL, 2015)



### Etapa 3 - Mejora de procesos

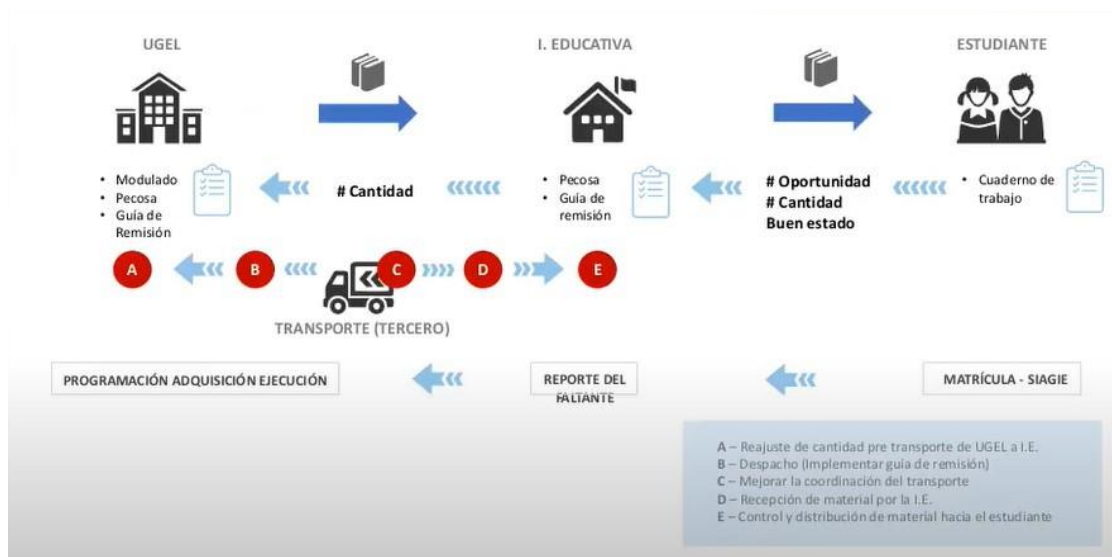
- **Actividades:**

- Institucionalizar la gestión por procesos.
- Documentar los procesos mejorados.
- Mejorar los procesos.
- Medición, análisis y evaluación de los procesos.



#### Proceso mejorado 1: **Materiales educativos**

**Propósito:** Distribuir a tiempo y en número suficiente



Fuente: (Edutalentos, 2017)

## Proceso mejorado 2: Docentes

**Propósito:** Contratar y asegurar asistencia docente



Fuente: (Edutalentos, 2017)

## Proceso mejorado 3: Escuelas

**Propósito:** Mantenimiento de infraestructura, monitoreo y acompañamiento de las IE



Fuente: (Edutalentos, 2017)



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, AGREDA GAMBOA EVERSON DAVID, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA DE SISTEMAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Aplicación de la gestión por procesos para el Control de las operaciones administrativas de la Unidad de Gestión Educativa Local 'Utcubamba', 2022", cuyo autor es URIOL ROJAS NADIA EDITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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.

TRUJILLO, 22 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
AGREDA GAMBOA EVERSON DAVID <b>DNI:</b> 18161457 <b>ORCID:</b> 0000-0003-1252-9692	Firmado electrónicamente por: AGREDA el 22-08- 2022 15:55:34

Código documento Trilce: TRI - 0422908