



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión por procesos y su relación con los servicios públicos  
brindados por los gobiernos locales de Lima Norte, 2020 - 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Villanueva Salvador, Gustavo Adolfo (orcid.org/0009-0005-9389-1408)

**ASESORES:**

Dr. Merino Núñez, Mirko (orcid.org/0000-0002-8820-6382)

Mg. Moreno Azaña, Raquel Lizet (orcid.org/0000-0001-9004-0177)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA - PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A mis padres Baltazar Villanueva y Zoila Salvador.

A mi esposa Jessica e hijas Eiko y Andrea.

A mi hermana Ruth, hermano Jhon y sobrina Fabiana.

.

### **Agradecimiento**

A Jehová Dios, por brindarme su  
fortaleza.

## Índice de contenidos

	Pág.
<b>Carátula</b> .....	i
<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Índice de contenidos</b> .....	iv
<b>Índice de tablas</b> .....	v
<b>Índice de figuras</b> .....	vi
<b>Resumen</b> .....	vii
<b>Abstract</b> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	5
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	19
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	19
3.2 Variables y operacionalización .....	20
3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis .....	21
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	22
3.5 Procedimientos .....	23
3.6 Método de análisis de datos .....	23
3.7 Aspectos éticos .....	24
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	25
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	35
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	39
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	40
<b>REFERENCIAS</b> .....	41
<b>ANEXOS</b> .....	47

## Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Niveles y rangos para las variables y dimensiones	25
Tabla 2	Interpretación de valor de correlación Rho de Spearman	30
Tabla 3	Relación entre la variable gestión por procesos y servicios públicos	31
Tabla 4	Relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión seguridad ciudadana	32
Tabla 5	Relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión saneamiento ambiental, salubridad y salud	33
Tabla 6	Relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión transporte público	34

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Valoración de la gestión por procesos en los gobiernos locales de Lima norte y sus dimensiones	26
Figura 2	Valoración de los servicios públicos en los gobiernos locales de Lima norte y sus dimensiones	28

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y los servicios públicos brindados por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 – 2023.

La metodología utilizada corresponde a una investigación cuantitativa, de tipo aplicada con un diseño no experimental de clasificación transeccional, el cual fue realizado sobre una muestra de 120 ciudadanos de Lima norte. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, se elaboraron dos cuestionarios uno para la variable gestión por procesos y otro para servicios públicos, el primero con 20 preguntas y el segundo con 24, los mismos que fueron validados por juicio de expertos y con una confiabilidad  $\alpha$ Cronbach = 0,831 y  $\alpha$ Cronbach = 0,869 respectivamente. Para determinar la correlación entre las variables se utilizó la prueba estadística de Rho de Spearman; Luego de analizar los datos se obtuvo como resultado que el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.587, lo que indica que existe una correlación positiva moderada entre las variables gestión por procesos y servicios públicos.

**Palabras clave:** *Gestión por procesos, servicios públicos, gobiernos locales.*

## **Abstract**

The objective of this research work was to determine the relationship that exists between process management and public services provided by local governments in northern Lima, 2020 - 2023.

The methodology used corresponds to quantitative research, of an applied type with a non-experimental design of transactional classification, which was carried out on a sample of 120 citizens of northern Lima. The technique used was the survey and the instrument the questionnaire, two questionnaires were prepared, one for the variable management by processes and the other for public services, the first with 20 questions and the second with 24, the same ones that were validated by expert judgment and with a reliability  $\alpha$ Cronbach = 0.831 and  $\alpha$ Cronbach = 0.869 respectively. To determine the correlation between the variables, the Spearman's Rho statistical test was used; After analyzing the data, it was obtained as a result that the correlation coefficient has a value of 0.587, which indicates that there is a moderate positive correlation between the variables management by processes and public services.

**Keywords:** *Management by processes, public services, local governments.*



## I. INTRODUCCIÓN

Las entidades públicas son organismos públicos responsables de cumplir con su mandato legal otorgados en el momento de su creación, su tipo y clasificación depende de cómo se encuentra organizado el estado a donde esta pertenece, sin embargo, todas comparten la misma función principal que es brindar servicios a la ciudadanía ya sea de forma directa o indirecta.

Siempre ha sido un reto para los estados contar con entidades públicas capaces de satisfacer las necesidades de su ciudadanía y más aún en la realidad que nos encontramos, donde todo cambia muy rápidamente; esto origina que los estados necesitan adaptarse oportunamente a estos cambios para encontrarse acorde con la realidad; para afrontar esta situación se han creado nuevas formas de organizarse y gestionar las entidades públicas; una de estas herramientas es la disciplina de gestión “Gestión por procesos”.

En ese sentido, el estado peruano siempre ha buscado mejorar la eficiencia en su accionar y en ser más eficiente sobre la utilización de sus recursos buscando sobre todo mejorar sus servicios para poder brindar una mejor atención a la ciudadanía (Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado, 2002).

Por tal razón, el estado peruano establece que la gestión por procesos forme parte de uno de los pilares de la Política de Modernización de la Gestión Pública (Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, 2012); de igual manera identifica la importancia de articular los procesos de administración interna en las entidades públicas (Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, 2022).

También establece disposiciones técnicas a nivel operativo para ayudar a las entidades públicas en sus actividades relacionadas a implementar la gestión por procesos (Norma Técnica Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

Como se ha podido apreciar el estado peruano en sus diferentes niveles ha realizado esfuerzos tanto a nivel normativo mediante la emisión de leyes, políticas, normas técnicas; así como a nivel operativo para impulsar y ayudar a

que las entidades públicas implementen la gestión por procesos, entre las cuales se encuentran los gobiernos locales de Lima norte.

Actualmente, se desconoce si todo el esfuerzo realizado tanto por el estado peruano como los gobiernos locales de Lima norte para implementar la gestión por procesos en sus operaciones impacta en las actividades que desarrollan los servicios públicos que se brindan hacia sus ciudadanos, y si todo el esfuerzo realizado en la implementar la gestión por proceso es percibido por la ciudadanía.

Es por ello que la investigación se ha establecido como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y los servicios públicos brindados por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023? y problemas específicos: i) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la dimensión seguridad ciudadana brindada por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023?; ii) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la dimensión saneamiento ambiental, salubridad y salud brindado por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023? y iii) ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la dimensión transporte público brindado por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023?.

La justificación práctica se enfoca a que la investigación debe ayudar a resolver un problema real relacionadas a las variables de estudio y su implicancia en los problemas relacionadas a estas variables (Hernández, Fernández. et al., 2014).

De igual manera (Bernal, 2016) considera que la investigación tiene justificación práctica cuando ayuda a resolver problemas o en su defecto debe permitir identificar posibles alternativas que contribuyan a solucionar el problema análisis de estudio.

En ese sentido la presente investigación tiene justificación práctica porque proporciona información de la relación que existen entre la entidad que brindan los servicios públicos y la población que utilizan dichos servicios, los resultados van a contribuir de manera directa a dar solución a los problemas que presentan las variables de estudio, además, asimismo, sirve como insumo para la identificación de futuras mejoras y sirve como base para futuras investigaciones que se desarrollen a mayor profundidad.

Por otro lado (Hernández, Fernández. et al., 2014) consideran que una investigación tiene relevancia social cuando sus resultados generan beneficios para la sociedad, identificando o permitiendo identificar las alternativas de solución para el problema de estudio.

De igual manera (Ñaupas, Valdivia. et al., 2018) considera que una investigación tiene justificación social, cuando la investigación se encuentra orientada a dar solución problemas que abarca a un determinado grupo social.

Considerando lo expuesto la presente investigación tiene justificación social, porque nos muestra si los esfuerzos por implementar la gestión por procesos por parte de los gobiernos locales de Lima norte en los servicios públicos que brindan, cumplen con las expectativas y necesidades de sus ciudadanos; los resultados beneficiaran a toda la población de Lima norte porque da a conocer como estos servicios son percibidos por la ciudadanía; así como para la identificación de futuras mejoras.

Es por ello que la investigación se ha establecido como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y los servicios públicos brindados por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023. Y como objetivos específicos: i) Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la dimensión seguridad ciudadana brindada por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023; ii) Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la dimensión saneamiento ambiental, salubridad y salud brindado por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023 y iii) Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la dimensión transporte público brindado por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023.

Asimismo, se ha establecido como hipótesis general: Existe una relación significativa entre la gestión por procesos y los servicios públicos brindados por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023 e hipótesis específicas: i) Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la dimensión seguridad ciudadana brindada por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023; ii) Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la dimensión saneamiento ambiental, salubridad y salud brindado por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023 y iii) Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la dimensión transporte público brindado por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Las organizaciones siempre buscan implementar nuevas herramientas para realizar sus actividades más eficientemente tal como nos muestra en su investigación Muñoz (2018), donde define como objetivo formular un sistema que permita la gestión mediante procesos a la empresa Construcción Diseño y Montaje, promoviendo la mejora de sus operaciones y garantizar asegurar que los servicios que se brindan sean de calidad, la información se obtuvo mediante las técnicas, entrevista, encuesta y la observación. Concluyó que desde su inicio la empresa, ha realizado su gestión de una forma empírica, lo que funcionado en sus primeros años; sin embargo, al crecer sus operaciones, se hizo notorio contar con un modelo que delimite las funciones y responsabilidades, así como estandarizar sus procesos.

De igual manera presenta en su investigación Naranjo (2022), donde define como objetivo elaborar una propuesta para gestionar cuatro procesos operativos. Se siguieron los tipos de estudio siguientes: descriptivo, exploratorio y proyectivo. Finalmente se concluye que los procesos contemplados en el alcance de la investigación son esenciales para la generación de valor del observatorio, ya que estos generan valor directamente con su operatividad, en los campos de la investigación y publicación, así como en brindar asesoría y soporte a los emprendedores ecuatorianos en comercio internacional e inversiones extranjeras.

La gestión por procesos también es utilizada por instituciones dedicadas a la educación como nos presenta en su investigación Soto-Grant (2022), donde propone que es necesario la incorporación de nuevas herramientas de gestión que logren asegurar la calidad en las carreras universitarias. Se realizó una adaptación del enfoque hermenéutico-dialéctico. Llegando a la conclusión que, si se desea establecer asegurar la calidad en las carreras universitarias, en primer lugar, se debe definir qué significa la Calidad y que este se encuentre alineada a cada entidad y a los requerimientos de los usuarios.

Buscar la eficiencia en las actividades no es exclusivo solamente de las entidades privadas sino también de la administración pública como nos muestra en su tesis García (2020), que tuvo como objetivo desarrollar una iniciativa de mejora de procesos en las operaciones de la administración pública utilizando metodologías IA y L6S. Concluyó que la combinación de IA y L6S ayuda a incrementar el desempeño de sus procesos; así como lograr sus objetivos, identificando las actividades que agregan valor, identificando los desperdicios del proceso, para luego plantear acciones que permitan mejorar efectivamente los procesos.

Otro caso nos presenta en su investigación Mendoza-Betin (2022), donde busca dar a conocer lo avanzado acerca de la adopción de un modelo y método de procesos, siguiendo los definidos para la implementación del ISO 9001. Se desarrolló mediante un trabajo teórico práctico. Obtenido como conclusión que la Gestión por procesos al interior de una organización ayuda a aumentar su competitividad y su productividad, y actualmente se ha convertido en el rumbo que deben enfocarse las organizaciones.

Los esfuerzos para que se cumplan con los objetivos institucionales trazados y brindar servicios de calidad se dan a todo nivel del gobierno peruano, como lo desarrollan en su investigación Aranda, Ordoñez y Peralta (2018), donde se plantearon como objetivo ayudar a mejorar la gestión por procesos del Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego - MINAGRI, mediante la identificación de sus procesos de nivel superior - nivel 0, como instrumento de apoyo para llegar a cumplir los objetivos estratégicos institucionales. Investigación con enfoque cualitativa; se empleó como instrumento la entrevista. Arribaron a la conclusión que el MINAGRI cuenta con una organización funcional, trabajan de forma independiente, existencia de funciones duplicadas, no existe coordinación entre sus áreas y existencia de resistencia al cambio.

De igual manera nos muestra en su investigación Príncipe y Valle (2021), que tuvieron como objetivo identificar de qué manera implementar la Gestión por Procesos ha impactado sobre los Objetivos Estratégicos del Ministerio de Defensa durante el 2020. Investigación de tipo cuantitativa, de nivel explicativo y no experimental. Arribaron a la conclusión general que la Gestión por Procesos

en el Ministerio de Defensa influye significativamente sobre los Objetivos Estratégicos Institucionales, y que, si la entidad llegará a implementar en su totalidad la Gestión por Procesos, está permitiría a que se pueda cumplir eficientemente la misión del MINAGRI.

La gestión por procesos no es exclusiva para procesos administrativos o creación de bienes; también se enfoca a mejorar procesos de salud. En su estudio Gomero (2022), propuso la gestión por procesos para la mejora continua en la Unidad de Gestión de Pacientes de un centro hospitalario estatal del departamento de Lambayeque, investigación de tipo cuantitativa, descriptivo y propositivo, con un diseño no experimental, la muestra en la investigación fue no probabilística, con una población compuesta por 44 trabajadores. Arriba a la conclusión que la mayoría de los trabajadores perciben que la gestión por procesos es regular.

Es preciso mencionar que se han realizado estudios destinados a conocer cómo se encuentra en las entidades públicas la implementación de la gestión por procesos como nos presentan en su investigación Flores y Núñez (2021), que definieron como objetivo describir en el marco de la Modernización del Estado como es la aplicación de la gestión por procesos en las entidades públicas. Investigación de tipo cualitativa. Arribaron a la conclusión que es eficaz para las entidades públicas aplicar la gestión por procesos, sin embargo, es laborioso su aplicación y se ha evidenciado que no todas cumplen con lo normado para su implementación.

Así también en su investigación Mori et al. (2022), plantearon como objetivo establecer el nivel de la gestión por procesos en una Unidad de Gestión Educativa Local, Perú 2022. Investigación de tipo básica o sustantiva de diseño no experimental. Concluyeron que implementar la gestión por procesos genera impulso a la transformación de las organizaciones para interconectar sus procesos, desarrollando de forma efectiva sus productos y servicios para clientes e interesados.

Pero mejorar la eficiencia de los procesos es una tarea que debe ser visualizada con un enfoque holístico conocimiento las oportunidad y limitaciones del entorno, como presenta en su investigación Pérez (2022), que tuvo como

objetivo la identificación de oportunidades y limitaciones en la gestión municipal para impulsar estrategias en marco del desarrollo de su localidad; para ello aplicó y diseñó una metodología cualitativa con un alcance descriptivo, llegando a la conclusión que la Municipalidad, es la organización básica para una comunidad, busca lograr su desarrollo, para esto la sociedad le transfiere dicha responsabilidad, recursos y poder. No obstante, existen mayormente casos, que para lograr dicho objetivo se tiene que sobrepasar dificultades, esto se debe a la presencia de varios limitantes, en el ámbito político como de la propia institución y temas culturales.

Los gobiernos locales desarrollan entre sus funciones temas de infraestructura de transporte, como nos presenta en su investigación Moya (2019), que tuvo como objetivo introducir mirada dinámica para el estudio de la accesibilidad, que facilite entender y analizar las consecuencias de la existencia de la congestión; para ello aplicó una metodología general, tanto de cálculos como de análisis, llegando a la conclusión que las zonas con mayor nivel de congestión sufren en intensidad como en duración, y son las que tienen menor pérdida de accesibilidad esto se debe a que son las que cuentan con mayor valor de auto potencial, esto se repite inclusive en momentos de menor accesibilidad; Caso contrario, sucede en el resto de zonas que, adicionalmente, sufren efectos de otros tramos de carreteras donde se presentan congestión sin que signifique que llegar a ellas suponga ninguna ganancia de accesibilidad, debido a la inexistencia de valor de oportunidades. Considerar que efectos similares se han informado acerca del desplazamiento de oportunidades disponibles, las cuales reflejan que son importantes los lugares de interés para toda la población.

Por otro lado, los gobiernos locales tienen la función saneamiento ambiental, salubridad y salud, cómo nos presenta en su investigación Chacón (2022), que se planteó como objetivo analizar la gestión que realiza el comité de Agua Potable para zonas rurales del ámbito de Bahía Mansa; así como identificar prácticas que se realizan para afrontar problemas en el abastecimiento y el saneamiento de agua, como producto de la existencia de escasez hídrica; para ello aplicó y diseñó una metodología de tipo evaluativa con un enfoque mixto; llegando a la conclusión que según los resultados logrados y comprendiendo lo importante que es la seguridad hídrica así como la posibilidad de contar con



acceso al agua tanto en calidad como en cantidad adecuada y además de lo particular de las cuencas se identificó que el APR Bahía Mansa no logra garantizar la seguridad hídrica para sus usuarios.

También los gobiernos locales tienen como función la seguridad ciudadana, tal como nos presenta en su investigación Guerrero et al. (2022), donde definieron como objetivo entender acerca de los recursos públicos que se utilizan en la gestión de la seguridad de la ciudadanía, considerando la mirada de los representantes de los órganos responsables en el cantón Porto Viejo de la provincia Manabí (Ecuador). La investigación se desarrolló siguiendo el tipo de investigación aplicada-analítica, aplicando diseño de campo. Llegó a la conclusión que el aumento de la delincuencia ha originado que se incrementen los esfuerzos por parte de los órganos responsables para gestionar eficientemente los recursos buscando cubrir desde todas las perspectivas la seguridad ciudadana, sin embargo, se han identificados debilidades por parte de los ejecutores en el manejo de dichos recursos.

También lo desarrolla en su investigación Rejas et al. (2022) que tuvieron como objetivo alinear los esfuerzos de las entidades involucradas en la implantación de la Estrategia Nacional de Seguridad Ciudadana del año 2018 a 2023. Investigación con un enfoque cualitativo, con estudio de caso, con utilización de muestra no probabilística. Concluyó que existe un incremento sostenido para la partida destinada a la seguridad ciudadana; sin embargo, esto no se ha visto reflejado en la reducción de niveles de inseguridad; también es importante mencionar que las transferencias que se realizan por parte del gobierno central y regional son muy asimétricas.

Otra función importante de los gobiernos locales es lo relacionado al transporte público, como lo desarrolla en su investigación Arana (2021), que tuvo como objetivo determinar cómo la movilidad urbana se constituyó como factor que influyó en el crecimiento insostenible de la superficie urbana en la ciudad de Huancayo entre los años 2007 al 2020. El estudio, de tipo cualitativo. Se concluye que existe relación entre el crecimiento de la movilidad urbana, incremento poblacional en sus y el crecimiento insostenible de la superficie

urbanizada en el período de análisis, incrementándose en 54% entre los periodos del 2007 al 2020.

De igual manera es importante el servicio de limpieza, realidad que nos muestra en su investigación Rossell (2022), que se planteó como objetivo determinar la satisfacción de la población con relación a la calidad del servicio público de limpieza que brinda la Municipalidad Provincial del Callao, para el año 2021. Investigación que utilizó como instrumento de recolección de datos la encuesta. Concluyo sobre la base de los encuestados que el servicio de limpieza que brinda la Municipalidad Provincial del Callao es regular y mala y solamente un 2% la considera como buena.

Existen estudios que permiten conocer la calidad de los servicios públicos que brindan los gobiernos locales servicios, como desarrollaron en su investigación Landeo y Laura (2022), se plantearon como objetivo determinar la calidad de la atención a sus usuarios con la finalidad de identificar mejoras para la satisfacción de sus necesidades; para ello aplicó una metodología cualitativa y la forma de investigación es el diagnóstico; llegando a la conclusión que los usuarios no comprenden lo que significa atención de calidad, debido a que la ciudadanía no hace respetar sus derechos tal es el caso, del buen trato; hasta que la ciudadanía no se pronuncie que no es atendido con calidad la Municipalidad no mejorará su atención.

Existen varios autores que han definido el concepto de gestión por procesos, a continuación, se presentan algunos de ellos: ABPMP (2019) lo define como una disciplina de gestión que trata los procesos comerciales como si fuesen activos. Presupone que los objetivos de la organización se pueden lograr a través de definir, ejecutar, controlar y la mejora permanente de los principales procesos de negocios interfuncionales de la organización.

El estado peruano también define la gestión por proceso, en la Norma Técnica Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública (2018) como la manera de planificar, desarrollar y controlar las actividades de manera transversal y como estas se desarrollan en

las áreas de la organización, para cumplir con satisfacer las demandas de la ciudadanía.

Como observamos las definiciones mostradas coinciden que es una disciplina de gestión orientado a alinear los objetivos estratégicos buscando la eficiencia y eficacia; otro concepto importante que debemos tener presente es el "Proceso", Hitpass (2017) indica que un proceso es la representación de una serie de actividades que se ejecutan, bajo ciertas condiciones previamente definidas (reglas) y que se gatillan o iniciar su ejecución mediante eventos.

Al implementar la gestión por procesos se obtienen beneficios para todos los involucrados en su entorno como manifestó ABPMP (2013) para la organización: Definiciones claras de responsabilidades y propietarios, permite realizar el seguimiento al desempeño del proceso originando respuestas ágiles, mediciones de desempeño constantes ayudan a controlar costos y calidad, y la documentación de las operaciones facilita el mantenimiento de los conocimientos; para los clientes: Mejorar los procesos impactan positivamente en la satisfacción de los clientes y mantener el control sobre los compromisos con el cliente; para los directivos: Asegurarse de que todas las actividades realizadas a lo largo de un proceso de agregar valor, facilitar la evaluación comparativa interna y externa de las operaciones, mejora de la planificación y las proyecciones y la superación de los obstáculos entre departamentos; para los actores del proceso: La seguridad y la conciencia del valor que agregan a la organización, Comprensión de 'todo el cuadro', Aclaración de los requisitos de un lugar de trabajo y Definir adecuadamente herramientas para el desarrollo del proceso.

Existen tipos de procesos, como lo desarrolla ABPMP (2019) Procesos primarios: son procesos integrales e interfuncionales que ofrecen valor directamente a los clientes. También se les conoce centrales, representan actividades esenciales que se debe realizar para que una organización pueda cumplir con su razón de ser; Procesos de soporte: Se encuentran orientadas a brindar soporte a los procesos centrales, a través de la administración de recursos y de ser necesarios la infraestructura requerida por los procesos primarios. La principal diferencia entre el soporte y los procesos primarios es que

los procesos de soporte no ofrecen valor de manera directa a los clientes, a diferencia de los procesos primarios que sí agregan valor directamente; y Procesos de gestión: Se encuentran orientadas a asegurar que los procesos primarios y procesos de apoyo cumplan con sus objetivos tanto a nivel operativo, financiero, regulatorio y de corresponder legal. Los procesos de gestión son necesarios para garantizar la eficacia y eficiencia en las actividades de la organización.

Para implementar la gestión por procesos es necesario identificar sus principales elementos Vom (2015) distingue seis elementos centrales; i) Alineación estratégica: La gestión por procesos debe estar alineado con los objetivos y estrategia de la organización. Los procesos deben modelarse, desarrollarse, administrarse y medir considerando cuales son las prioridades definidas; ii) Gobernanza: Establece una rendición de cuentas transparente en términos de funciones y asignaciones para todos los niveles de la organización; iii) Métodos: Herramientas y técnicas que ayudan que se desarrollen las actividades a lo largo del ciclo de vida del proceso; iv) Tecnología de la información: Las soluciones basadas en TI son importantes para la gestión de los procesos. El entender el proceso representa que la solución tecnológica tiene se encuentran alineados en su ejecución; v) Personas: Son el elemento neurálgico, que a través de su conocimiento y habilidades mejoran constantemente los procesos vi) Cultura: Se trata de crear un ambiente que facilite la implementación de iniciativas de BPM.

Por otro lado Jeston y Nelis (2008), identifican 10 elementos críticos al momento de implementar proyectos de gestión por procesos, i) Liderazgo: significa tener la atención, apoyo, financiamiento, compromiso y tiempo de los líderes de la organización; ii) Gerente de proyectos de negocios con experiencia en BPM: Es el líder del equipo del proyecto y de todo el personal, las partes interesadas y las actividades circundantes, debe tener habilidades significativas con respecto a la gestión del cambio de personas y la gestión de las partes interesadas; iii) Vinculación con la estrategia organizacional: Significa que los proyectos se crean para agregar valor al desarrollo de la estrategia y los objetivos organizacionales. Si este no es el caso, el proyecto no tendría razón de ser; iv) Arquitectura de proceso: Enfoque sinérgico y consistencia dentro de la

organización para garantizar que se obtengan los máximos beneficios; v) Enfoque estructurado para la implementación: Significa que se debe contar con una estructura organizacional con enfoque sistémico y sistemático para la implementación de proyectos; vi) Gestión del cambio de personas: Los procesos son ejecutados por personas por la tecnología. Son las personas las que logran los resultados para la implementación de un proyecto; vii) Personas y empoderamiento. Es posible que sus roles cambien drásticamente con el cambio de tareas y actividades. Quizás deban gestionarse y medirse el rendimiento por primera vez; viii) Inicio y finalización del proyecto: Las iniciativas de BPM dentro de la organización deben estar alineadas entre sí y, una vez completadas, se debe realizar una revisión posterior a la implementación para garantizar que las lecciones aprendidas de un proyecto se transfieran a proyectos posteriores; ix) Desempeño sustentable: Un proyecto tiene un período de vida definido, mientras que los procesos, si se mantienen, respaldan, miden y gestionan, seguirán existiendo en un entorno normal mucho más allá de la vida del proyecto; y x) Descubriendo el valor: Se considera cuando un proyecto solo se encuentra completo una vez que se ha logrado la razón de su existencia y se ha entregado a la empresa de tal manera que ahora la empresa puede mantener los resultados generados por el proyecto.

La implementación de la gestión por procesos lo desarrolla, Dumas et al. (2013) donde propone una implementación con un ciclo de vida de 6 fases: i) Identificación: Etapa muy temprana que se realiza si es la primera vez que se va a realizar el esfuerzo de implementar la gestión por procesos en la organización, se realiza una mirada de los procesos y su respectiva interacción; ii) Descubrimiento: Es comprender los procesos AS-IS, es decir, entendimiento y documentación del proceso de cómo se está ejecutando iii) Análisis: Es el estudio del proceso AS-IS, identificando sus fortalezas y sus debilidades, así como las oportunidades de mejoras. Es un instrumento básico para establecer la eficiencia con que la organización trabaja para cumplir sus objetivos; iv) Rediseño: Consiste en el diseño del proceso TO-BE, es el proceso futuro. Consiste en la definición de los objetivos; así como las actividades a desarrollar con sus respectivas responsables de ejecutarlas; v) Implementación: En esta etapa se lleva a la realidad todo lo diseñado y establecido en la etapa de rediseño;

vi) Monitorización y control: Esta etapa consiste en realizar un seguimiento a la ejecución del proceso para asegurarnos que cumpla con los objetivos establecidos y la identificación de futuras mejoras.

También la implementación de la gestión por procesos lo ha desarrollado el estado peruano y al ser el presente estudio una investigación referida a gobiernos locales se ha considerado como dimensiones de la variable gestión por procesos las fases que desarrolla la Norma Técnica Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública (2018) donde propone 3 fases: i) Determinación de procesos: Consiste en la identificación de productos, la identificación de procesos que generar estos productos, su caracterización respectiva, la determinación de la secuencia e interacción de los procesos y la aprobación y difusión de los documentos generados de los procesos, ii) Seguimiento, medición y análisis de procesos: Consiste en realizar el seguimiento del desarrollo de las actividades de los procesos, medir el nivel de desempeño de los procesos y realizar el análisis de los procesos a fin de encontrar brechas de desempeño para su posterior mejora y iii) Mejora de procesos: consiste en la selección de problemas que se han identificado en los procesos, su análisis de causa – efecto, la identificación y selección de mejoras y finalmente la implementación de la mejora seleccionada.

Los servicios públicos son el medio para entregar valor a la población por consecuencia son de vital importancia para que la sociedad pueda desarrollarse, tal como lo definen Rozas y Hantke (2013) son aquellas actividades prestadas por instituciones, usualmente que forman parte del Estado, que buscan obtener el bienestar de la sociedad. Esto implica que los resultados de las actividades realizadas pueden ser revisadas y de encontrarse omisiones pueden ser sancionados bajo un régimen jurídico aplicable.

De igual manera Camargo (2014) menciona que, los servicios públicos son toda actividad organizada dirigida a atender necesidades de interés común, ya sean de colectivos o públicas, de manera regular, de forma continua y cono carácter obligatorio, de acuerdo a un régimen jurídico determinado. Asimismo, menciona que buscan satisfacer necesidades de colectivos, mayormente

esenciales, que se brinda en forma universal, obligatoria, continua y en las mismas condiciones para todos.

Como podemos observar los servicios públicos se orientan a mejorar la sociedad sin embargo Yonme (2018) nos indica que los servicios públicos se caracterizan por ser esencialmente prestaciones que otorga el estado; pero que no involucra al ciudadano en su ejercicio, control y desarrollo.

Al ser los servicios públicos el mecanismo con el cual las entidades públicas agregan valor a sus ciudadanos es de vital importancia que se tenga claro cuál es la naturaleza del valor, su alcance y las partes interesadas relacionadas, la gestión de los servicios permite entregar el valor los clientes, tal como lo desarrolla Axelos (2019), donde lo define como el conjunto de competencias especializadas con las que cuenta una organización, orientadas a la entrega de valor hacia sus clientes.

Un concepto importante cuando se habla de servicios es el de valor, Axelos (2019) lo define como el beneficio que perciben los clientes, asimismo menciona que es la importancia que se le da al servicio recibido; también, menciona que el valor no puede ser considerado término fijo; este depende de cómo las partes interesadas lo perciben, estas partes interesadas pueden ser clientes, la propia organización y aquellos que consumen o hacen uso directamente el servicio; también indica que anteriormente la relación entre el organización o entidad que genera el servicio y el cliente era considerada como unidireccional y distante (del proveedor hacia el cliente), donde el cliente no ejecutaba ningún rol en la generación del valor que esperaba recibir, esa mirada no consideraba las interdependencias complejas que existen al momento de brindar servicios, sin embargo, en la actualidad esto ha cambiado las organizaciones modernas han reconocido que el valor no puede ser generado solo por la organización proveedora del servicio, sino que también se necesita la participación del cliente o aquellos que consumen, hacen uso o se benefician del servicio brindado, sin embargo, las organizaciones deben establecer mecanismos apropiados para conocer y comprender la perspectiva de valor que esperan sus clientes.

Para implementar la gestión de servicios Axelos (2019) nos presenta un modelo operativo de cadena de valor donde define las actividades necesarias que se deben realizar: a) Planear, esta actividad tiene como objetivo asegurar una comprensión de la visión de la organización, como esta se encuentran actualmente y la orientación de mejora para todos los productos; b) Mejorar, esta actividad tiene como objetivo asegurar que siempre la organización se encuentre mejorando sus productos y servicios; c) Vincular, esta actividad tiene como objetivo el de brindar una buena comprensión de las necesidades de todos los interesados, asegurar la transparencia y el compromiso continuo, así también las buenas relaciones; d) Diseñar, esta actividad tiene como objetivo asegurar que las expectativas de todas las partes interesadas se encuentren cubiertas por los servicios y productos que la organización brinda, sin importar si se encuentran relacionadas a temas de calidad, temas de costos y de ser necesario acerca del tiempo de comercialización; e) Obtener, esta actividad tiene como objetivo asegurar que todos los mecanismos del servicio se encuentren siempre disponibles en los momentos que se les requiera y en el lugar o ubicación donde se necesiten, asimismo que estos cumplan con todas las especificaciones previamente definidas y acordadas; f) Entregar, esta actividad tiene como objetivo asegurar que los servicios se brinden a los clientes o usuarios conforme a las especificaciones que han sido acordadas.

Las características de los servicios públicos según Reyna et al. (2008) indica a) Actividades en las que no siempre existe competencia, y mayormente sujetas a regulación; para proteger el servicio público; b) Algunos servicios públicos pueden funcionar con mayor eficacia como monopolio (agua y desagüe); c) La regulación proviene del interés de la ciudadanía; d) Funcionamiento constante, buscando satisfacer las necesidades de la ciudadanía; e) Existencia de conflictos entre los intereses públicos y privados; f) No persigue fines de lucro; g) Su prestación puede realizarse tanto por organismos públicos como privados; bajo supervisión del Estado.

La clasificación de los servicios Reyna et al. (2008) manifiesta que se puede clasificar los servicios públicos como: Esenciales y no esenciales, siendo esenciales aquellos servicios que de no realizarse ponen en peligro la existencia del propio Estado y como no esenciales aquellos servicios que a pesar que



cubren necesidades de la población no ponen en peligro la existencia del Estados; también presenta una clasificación por la forma de prestación del servicio, pudiendo ser directos o por concesión u otro forma legal, directo significa que lo brinda directamente el estado y por concesión significa que no lo asume directamente el estado.

Como se ha presentado los servicios son brindados por todos los niveles del estado, siendo elemental los servicios brindados por los gobiernos locales; tal como nos indican Mercedes et al (2020) Donde manifiesta que los gobiernos locales cumplen un rol esencial para brindar los servicios públicos a los ciudadanos y son elementales para la modernización del Estado. Articular el gobierno central con los gobiernos locales posibilitan la descentralización de los recursos.

Para la presente investigación utilizaremos como dimensiones seguridad ciudadana, saneamiento ambiental, salubridad y salud, y tránsito, circulación y transporte público; los mismos que desarrollaremos a continuación.

Según Cordero (2011) manifiesta que la seguridad ciudadana es el resguardo que tiene el estado mediante acciones para prevenir y evitar que se originen delitos y también faltas administrativas que quebranten la seguridad de la ciudadanía; así como la utilización de mecanismos de control penal; para lo cual imparte justicia de acuerdo a la normativa que lo regule; de igual manera lo plantea Chiang et al. (2012) donde desarrolla que la seguridad pública es el mantener la paz, la ley y seguridad de los ciudadanos.

Contar con saneamiento ambiental es un factor importante en los hogares como lo desarrolla Barreto (2016) donde indica que el saneamiento ambiental son el conjunto de actividades destinadas a la identificación y posterior análisis y evaluación de variables de riesgos sobre la salud de la ciudadanía; que son condicionadas a ciertos comportamientos y actitudes no propias de las familias, comunidad y hasta grupos regionales. Dicho entendimiento buscar determinar y priorizar la variable de riesgo que puede originar o se encuentra originando problemas para su atención oportuna; también indica que el saneamiento ambiental es un servicio público, destinado a tener contralado o en su defecto

disminuir o de ser posible eliminar riesgos potenciales que puedan afectar la salud de la población; por su parte Chamizo (2021) Indica que es determinante para la salud de la población contar con un adecuado sistema de saneamiento ambiental.

El servicio público del transporte público es esencial para las actividades que realizan las personas, como lo indica Ortega (2018) El transporte público es un sistema integral de medios de transporte destinados a movilizar a la ciudadanía, debe brindar solución a la demanda de desplazamiento que existe en un determinado lugar; su objetivo fundamental es brindar un desplazamiento acorde a las necesidades; es elemental que este desplazamiento se realice de manera segura. Actualmente se considera al autobús como medio de transporte público principal dado que no se requiere demasiada inversión en comparación con sistemas ferroviarios; También, indica Poole (2021) que en Lima actualmente existen varios operadores de transporte como Metro, BRT, corredores de buses, flota de buses, taxis colectivos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de la investigación**

El trabajo de investigación fue de tipo aplicada, el Reglamento SINACYT (2018) manifiesta que se orienta a establecer mediante el conocimiento científico los medios por los cuales se puede cubrir una necesidad identificada y específica.

Por su parte Ñaupas et al. (2018) indica que la investigación aplicada es aquella que busca dar solución a una problemática de índole social en una determinada comunidad o territorio geográfico; para lo cual se establece un problema determinado y su hipótesis respectiva.

##### **3.1.2 Diseño de la investigación**

El trabajo de investigación fue de un diseño no experimental, Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que es la investigación que se ejecuta respetando el comportamiento natural de las variables en su entorno. En ese sentido, se trata de estudios donde no se realizan variaciones a las variables independientes para ver cómo afecta a la variable dependiente.

Asimismo, fue de clasificación a su diseño transeccional o transversal con alcance correlacional causal, Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que los diseños transeccionales se caracterizan porque recoge datos en un solo momento, en un único tiempo, además mencionan que el alcance correlacional se utiliza para determinar la relación que existe en un determinado momento entre dos o más variables.

### **3.2 Variables y operacionalización**

Se trabajaron con dos variables: Gestión por procesos y servicios públicos, donde, se considera a gestión por procesos la variable independiente y servicios públicos la variable dependiente, ambas de tipo cuantitativa.

#### **Definición conceptual**

##### **Gestión por procesos**

Según la Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública (2018), considera a la gestión por procesos como una herramienta que cuentan las entidades públicas para la identificación y obtención de información acerca del funcionamiento de sus procesos para su análisis, con la finalidad de cumplir con las necesidades y expectativas de sus ciudadanos.

##### **Servicios públicos**

Según la Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público (2022) determina que los servicios son productos intangibles proporcionados a los ciudadanos por parte de las entidades públicas, en virtud de sus funciones y competencias que generan valor público cuando estas son cumplidas.

#### **Definición Operacional**

##### **Gestión por procesos**

La variable ha sido valorada mediante la aplicación de una encuesta dirigida a los ciudadanos de Lima norte.

Los indicadores se basan sobre lo definido en la norma técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública (2018) referente a las actividades que se ejecutan en cada fase de implementación: i) Fase 1 - Determinación de los procesos; ii) Fase 2 - Seguimiento, medición y análisis de los procesos; y iii) Fase 3 - Mejora de los procesos.

Escala de medición utilizada ha sido likert.

### **Servicios públicos**

La variable ha sido valorada mediante la aplicación de una encuesta dirigida a los ciudadanos de Lima norte.

Los indicadores se basan sobre un grupo de servicios que brindan los gobiernos locales de Lima norte determinados la Ley Orgánica de Municipalidades (2003), como los servicios de seguridad ciudadana; saneamiento ambiental, salubridad y salud; y transporte público.

Escala de medición utilizada ha sido likert.

## **3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis**

### **3.3.1 Población**

Según Arias et al. (2016), manifiesta que la población de estudio es el conjunto de casos, determinado, definido y viable, que será el referente para la selección de la muestra, y que además cumple con criterios predeterminados; asimismo, también desarrolla el concepto de criterio de inclusión, donde manifiesta que son todas las características que originan que una determinada persona o un determinado elemento sea considerado como parte de la población.

En ese sentido el criterio de inclusión utilizado para la presente investigación es, ciudadanos que habitan geográficamente en los distritos de Lima Norte: i) Ancón, ii) Carabaylo, iii) Comas, iv) Independencia, v) Los Olivos, vi) Puente Piedra, vii) San Martín de Porres y viii) Santa Rosa que, de acuerdo, al censo nacional realizado en el año 2017, Lima norte tiene una población de 2'465.288 ciudadanos.

### **3.3.2 Muestra**

Hernández y Mendoza (2018), establecen que la muestra es un subgrupo del universo o población.

En ese sentido para el presente estudio la muestra estuvo compuesta por 120 ciudadanos de Lima norte.

### **3.3.3 Muestreo**

Hernández y Mendoza (2018) establecen que el muestreo no probabilístico también se le conoce como dirigida, es un subgrupo de la población, para lo cual la elección de sus elementos no se encuentra relacionada a la probabilidad sino se relaciona a las características propias de la investigación

La técnica utilizada fue de participación voluntaria, ya que los individuos libremente accedieron a participar en la investigación.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Las unidades de análisis para el presente estudio fueron los ciudadanos de Lima norte que reciben los servicios que estos brindan.

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

La encuesta fue la técnica utilizada y el cuestionario ha sido el instrumento.

Se desarrollaron dos cuestionarios, el primer referente a la gestión por procesos y el segundo referente a los servicios públicos que brindan los gobiernos locales de Lima norte.

Los cuestionarios siguieron una Escala de Likert para las respuestas múltiples (5. Totalmente de acuerdo, 4. De acuerdo, 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 1 Totalmente en desacuerdo).

También, se validaron los instrumentos mediante 3 validadores expertos y para identificar la confiabilidad de los instrumentos de utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach, obteniéndose para la variable gestión por procesos

un valor de 0.831 y para servicios públicos un valor 0.869, lo cual indica que los instrumentos son válidos y confiables.

### **3.5 Procedimientos**

Se realizaron las siguientes actividades:

- a) Se elaboró encuesta una por cada variable.
- b) Se validó los instrumentos con tres (3) expertos.
- c) Se ejecutarán pruebas piloto.
- d) Se elaboró base de datos de prueba piloto.
- e) Se determinó el grado de confiabilidad de las encuestas.
- f) Se aplicó los cuestionarios.
- g) Se construyeron bases de datos en la herramienta Microsoft Excel.
- h) Se realizó análisis descriptivo utilizando la herramienta Microsoft Excel.
- i) Se realizaron pruebas de correlación en herramienta SPSS 27.
- j) Se analizaron los resultados obtenidos.
- k) Se determinaron las conclusiones.
- l) Se determinaron las recomendaciones.

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

El análisis de datos se realizó mediante la aplicación en un primer momento de estadística descriptiva y posteriormente mediante la aplicación de estadística inferencial; para lo cual nos apoyamos de aplicativos informáticos como Microsoft Excel y SPSS, en su versión 27.0 para entorno Windows

La herramienta Microsoft Excel ayudó cuando nos encontrábamos elaborando la base de datos, posteriormente se realizó en la herramienta SPSS una prueba de normalidad para identificar la distribución de los datos; la distribución obtenida fue no paramétrica.

Fue importante identificar correctamente la distribución de los datos, ya que ello nos permitió elegir correctamente el coeficiente de correlación a utilizar; así tenemos que para la distribución obtenida se utilizó el coeficiente de correlación rho de Spearman, esta distribución es apropiada para variables ordinales, como es nuestro caso ya que las encuestas fueron elaboradas

utilizando escala de Likert, la misma que es una modalidad de la escala ordinal.

### **3.7 Aspectos éticos**

El trabajo de investigación ha sido elaborado cumpliendo las consideraciones establecidas por las American Psychological Association (APA) 7 edición, tanto para las citas como para las referencias; de igual manera, se acató la normativa dispuesta por la Universidad Cesar Vallejo referente a la evaluación de juicio de experto de los instrumentos y los resultados del reporte de similitud del Turnitin, entre otros.

En relación al llenado de cuestionarios, instrumento técnico utilizado en la presente investigación, debemos señalar que solo participaron ciudadanos que, expresamente manifestaron su voluntad para ello, respetándose, por tanto, la confidencialidad de la información proporcionada por los mismos.



## IV. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

En esta sección mostraremos los resultados estadísticos descriptivos de la investigación realizada, para lo cual se tuvieron que establecer los niveles de valoración con sus respectivos rangos para cada una de las variables sujetas de estudio, así como para sus respectivas dimensiones, las mismas que se presentan a continuación.

**Tabla 1**

*Niveles y rangos para las variables y dimensiones*

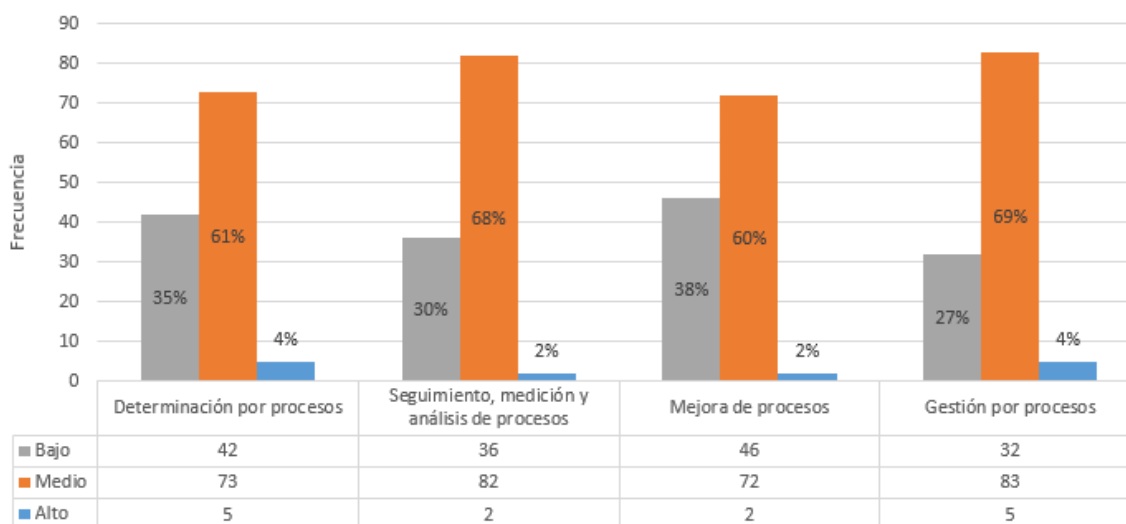
Número de Preguntas	Variables y sus dimensiones	Niveles y rango		
		Bajo	Medio	Alto
20	Gestión por procesos	20 - 46	47 - 73	74 - 100
8	Determinación por procesos	8 - 18	19 - 29	30 - 40
6	Seguimiento, medición y análisis de procesos	6 - 14	15 - 23	24 - 30
6	Mejora de procesos	6 - 14	15 - 23	24 - 30
24	Servicios públicos	24 - 56	57 - 89	90 - 120
8	Seguridad ciudadana	8 - 18	19 - 29	30 - 40
8	Saneamiento ambiental, salubridad y salud	8 - 18	19 - 29	30 - 40
8	Transporte público	8 - 18	19 - 29	30 - 40

Estos niveles de valoración y rangos establecidos fueron contrastados con los resultados de las encuestas que completó cada uno de las unidades de análisis.

Los resultados para la variable independiente Gestión por procesos, así como para sus respectivas dimensiones se muestran a continuación:

**Figura 1**

*Valoración de la gestión por procesos en los gobiernos locales de Lima norte y sus dimensiones*



De la gráfica mostrada podemos evidenciar lo siguiente:

- Para la dimensión determinación por procesos, el nivel “Medio” obtuvo la mayor frecuencia en las respuestas con un total de 73, lo que representa el 61%, caso contrario con el nivel “Alto” que obtuvo la menor frecuencia en las respuestas con un total de 5, lo que representa un 4%, asimismo, se identifica que el nivel “Bajo” obtuvo una frecuencia en las respuestas con un total de 42, lo que representa el 35%, también se observa que la diferencia entre el nivel con mayor frecuencia en sus respuestas y el nivel con menor frecuencia en sus respuestas es de 68, lo que indica que tienen una diferencia de 59%.
- Para la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos, el nivel “Medio” obtuvo la mayor frecuencia en las respuestas con un total de 82, lo que representa el 68%, caso contrario con el nivel “Alto” que obtuvo la menor frecuencia en las respuestas con un total de 2, lo que representa un 2%, asimismo, se identifica que el nivel “Bajo” obtuvo una frecuencia en las respuestas con un total de 36, lo que representa el 30%, también se observa que la diferencia entre el nivel con mayor frecuencia en sus

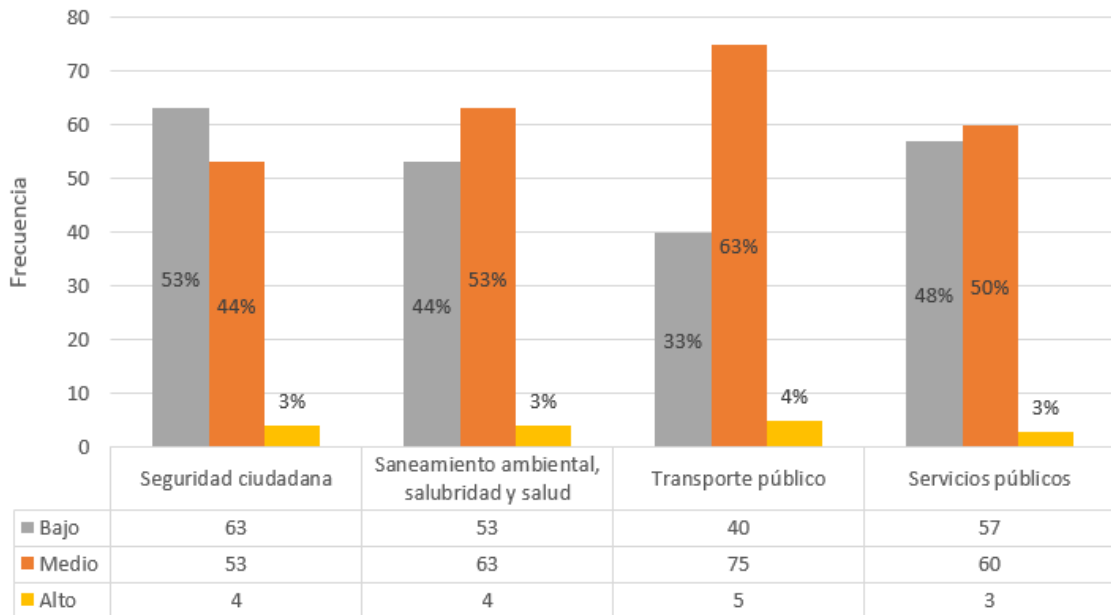
respuestas y el nivel con menor frecuencia en sus respuestas es de 80, lo que indica que tienen una diferencia de 66%.

- Para la dimensión mejora de procesos, el nivel “Medio” obtuvo la mayor frecuencia en las respuestas con un total de 72, lo que representa el 60%, caso contrario con el nivel “Alto” que obtuvo la menor frecuencia en las respuestas con un total de 2, lo que representa un 2%, asimismo, se identifica que el nivel “Bajo” obtuvo una frecuencia en las respuestas con un total de 46, lo que representa el 38%, también se observa que la diferencia entre el nivel con mayor frecuencia en sus respuestas y el nivel con menor frecuencia en sus respuestas es de 70, lo que indica que tienen una diferencia de 58%.
- Para la variable gestión por procesos, el nivel “Medio” obtuvo la mayor frecuencia en las respuestas con un total de 32, lo que representa el 69%, caso contrario con el nivel “Alto” que obtuvo la menor frecuencia en las respuestas con un total de 5, lo que representa un 4%, asimismo, se identifica que el nivel “Bajo” obtuvo una frecuencia en las respuestas con un total de 32, lo que representa el 27%, también se observa que la diferencia entre el nivel con mayor frecuencia en sus respuestas y el nivel con menor frecuencia en sus respuestas es de 78, lo que indica que tienen una diferencia de 65%.
- En todas las dimensiones se evidencia que el nivel “Medio” es quien obtuvo la mayor frecuencia en las respuestas y en todas ellas supera el 60%, asimismo, se evidencia que el nivel “Bajo” es quien obtuvo la menor frecuencia en las respuestas y en todas en todas ellas no supera el 5%.

Los resultados para la variable dependiente Servicios públicos, así como para sus respectivas dimensiones se muestran a continuación:

**Figura 2**

*Valoración de los servicios públicos en los gobiernos locales de Lima norte y sus dimensiones*



De la gráfica mostrada podemos evidenciar lo siguiente:

- Para la dimensión seguridad ciudadana, el nivel “Bajo” obtuvo la mayor frecuencia en las respuestas con un total de 63, lo que representa el 53%, caso contrario con el nivel “Alto” que obtuvo la menor frecuencia en las respuestas con un total de 4, lo que representa un 3%, asimismo, se identifica que el nivel “Medio” obtuvo una frecuencia en las respuestas con un total de 53, lo que representa el 44%, también se observa que la diferencia entre el nivel con mayor frecuencia en sus respuestas y el nivel con menor frecuencia en sus respuestas es de 59, lo que indica que tienen una diferencia de 50%.
- Para la dimensión saneamiento ambiental, salubridad y salud, el nivel “Medio” obtuvo la mayor frecuencia en las respuestas con un total de 63, lo que representa el 53%, caso contrario con el nivel “Alto” que obtuvo la menor frecuencia en las respuestas con un total de 4, lo que representa un 3%, asimismo, se identifica que el nivel “Bajo” obtuvo una frecuencia en las respuestas con un total de 53, lo que representa el 44%, también

se observa que la diferencia entre el nivel con mayor frecuencia en sus respuestas y el nivel con menor frecuencia en sus respuestas es de 59, lo que indica que tienen una diferencia de 50%.

- Para la dimensión transporte público, el nivel “Medio” obtuvo la mayor frecuencia en las respuestas con un total de 75, lo que representa el 63%, caso contrario con el nivel “Alto” que obtuvo la menor frecuencia en las respuestas con un total de 5, lo que representa un 4%, asimismo, se identifica que el nivel “Bajo” obtuvo una frecuencia en las respuestas con un total de 40, lo que representa el 33%, también se observa que la diferencia entre el nivel con mayor frecuencia en sus respuestas y el nivel con menor frecuencia en sus respuestas es de 70, lo que indica que tienen una diferencia de 59%.
- Para la variable servicios públicos, el nivel “Medio” obtuvo la mayor frecuencia en las respuestas con un total de 60, lo que representa el 50%, caso contrario con el nivel “Alto” que obtuvo la menor frecuencia en las respuestas con un total de 3, lo que representa un 2.5%, redondeando se obtiene 3%, asimismo, se identifica que el nivel “Bajo” obtuvo una frecuencia en las respuestas con un total de 57, lo que representa el 47.5% redondeando se obtiene 48%, también se observa que la diferencia entre el nivel con mayor frecuencia en sus respuestas y el nivel con menor frecuencia en sus respuestas es de 57, lo que indica que tienen una diferencia de 47.5%.
- Se evidencia en las tres dimensiones que el nivel que obtuvo la mayor frecuencia de respuestas supera el 50%, asimismo, se evidencia que el nivel “Bajo” es quien obtuvo la menor frecuencia en las respuestas y en todas las dimensiones y no logra superar el 5%.

## 4.2 Resultados inferenciales

Los resultados de la prueba de normalidad fueron menores a 0.05, indicando que nos encontrábamos al frente de una distribución no paramétrica y corresponde utilizar la correlación Rho de Spearman.

### Contrastación de hipótesis

Se realizó la prueba de correlación, a las variables y dimensiones definidas en las hipótesis de la investigación, a fin de conocer el grado de correlación que existe entre ellas y para la interpretación del valor de las correlaciones identificadas se utilizó lo siguiente:

**Tabla 2**

*Interpretación del valor de correlación Rho de Spearman.*

Intervalo o razón	Interpretación de correlación
-1	N Grande y perfecta
-0.900 a -0.999	E Muy alta
-0,700 a -0.899	G Alta
-0.400 a -0.699	A Moderada
-0.200 a -0.399	I Baja
-0.001 a -0.199	V Muy baja
0	A Nula
0.001 a 0.199	p Muy baja
+0.200 a +0.399	O Baja
+0.400 a +0.699	S Moderada
+0,700 a +0.899	I Alta
+0.900 a +0.999	V Muy alta
1	A Grande y perfecta

Nota: Elaboración propia basada en Mondragón (2014)

## Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la gestión por procesos y los servicios públicos brindados por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 – 2023.

**Tabla 3**

*Relación entre la variable gestión por procesos y servicios públicos*

			Gestión por procesos	Servicios públicos
Rho Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,00	,587**
		Sig. (bilateral)	.	,00
		N	120	120
	Servicios públicos	Coefficiente de correlación	,587**	1,00
		Sig. (bilateral)	,00	.
		N	120	120

La tabla 3, nos muestra que el nivel de Significancia es 0.00, el mismo que es menor a 0.05, lo cual nos permitió determinar la existencia de una relación entre las variables gestión por procesos y servicios públicos, también se muestra que el coeficiente de correlación es de 0.587, y de acuerdo a la tabla 2, este valor se encuentra dentro del rango de la correlación considerada como positivo moderada; por consiguiente, se procede a aceptar la hipótesis general.

### Hipótesis específica 1

Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la dimensión seguridad ciudadana brindada por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 – 2023.

**Tabla 4**

*Relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión seguridad ciudadana.*

			Gestión por procesos	Seguridad ciudadana
Rho Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,00	,536**
		Sig. (bilateral)	.	,00
		N	120	120
	Seguridad ciudadana	Coefficiente de correlación	,536**	1,00
		Sig. (bilateral)	,00	.
		N	120	120

La tabla 4, nos muestra que el nivel de Significancia es 0.00, el mismo que es menor que 0.05, lo cual nos permitió determinar la existencia de una relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión seguridad ciudadana, también se muestra que el coeficiente de correlación es de 0.536, y de acuerdo a la tabla 2 este valor se encuentra dentro del rango de la correlación considerada como positivo moderada; por consiguiente, se procede a aceptar la hipótesis específica 1.



## Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la dimensión saneamiento ambiental, salubridad y salud brindado por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 – 2023.

**Tabla 5**

*Relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión saneamiento ambiental, salubridad y salud.*

			Gestión por procesos	Saneamiento ambiental, salubridad y salud
Rho Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,00	,553**
		Sig. (bilateral)	.	,00
		N	120	120
	Saneamiento ambiental, salubridad y salud	Coefficiente de correlación	,553**	1,00
		Sig. (bilateral)	,00	.
		N	120	120

La tabla 5, nos muestra que el nivel de Significancia es 0.00, el mismo que es menor que 0.05, lo cual nos permitió determinar la existencia de una relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión saneamiento ambiental, salubridad y salud, también se muestra que el coeficiente de correlación es de 0.553, y de acuerdo a la tabla 2, este valor se encuentra dentro del rango de la correlación considerada como positivo moderada; por consiguiente, se procede a aceptar la hipótesis específica 2.

### Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la dimensión transporte público brindado por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 – 2023.

**Tabla 6**

*Relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión transporte público.*

			Gestión por procesos	Transporte público
Rho Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,00	,355**
		Sig. (bilateral)	.	,00
		N	120	120
	Transporte público	Coeficiente de correlación	,355**	1,00
		Sig. (bilateral)	,00	.
		N	120	120

La tabla 6, nos muestra que el nivel de Significancia es 0.00, el mismo que es menor 0.05, lo cual nos permitió determinar la existencia de una relación entre la variable gestión por procesos y la dimensión transporte público, también se muestra que el coeficiente de correlación es de 0.355, y de acuerdo a la tabla 2, este valor se encuentra dentro del rango de la correlación considerada como positiva baja; por consiguiente, se procede a aceptar la hipótesis específica 3.

## V. DISCUSIÓN

En la presente investigación, respecto al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y los servicios públicos brindados por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 – 2023, se identificó que el valor  $p = 0.000$  y este es menor que  $0.05$ , el mismo que se identificó mediante rho de spearman, lo que nos indicó la existencia de una correlación entre las variables de estudio, también se identificó que el coeficiente de correlación es de  $0.587$ , lo cual indicó que se trata de una correlación positiva moderada. Esto quiere decir que las actividades que realizan los gobiernos locales de Lima norte referentes a la gestión por procesos tienden a relacionarse con los servicios públicos que estos brindan, es decir los gobiernos locales podrán brindar servicios públicos con mejor oportunidad, incrementar su cobertura, incrementar su disponibilidad y generar el valor esperado. Por todo lo indicado se procede a aceptar la hipótesis general de la investigación, donde se manifiesta que existe una relación entre la gestión por procesos y los servicios públicos brindados por los gobiernos locales de Lima norte 2020-2023. Estos resultados son corroborados por Mendoza-Betin (2022) que concluyen que la Gestión por procesos al interior de una organización ayuda a aumentar su competitividad y su productividad; así también Mori et al. (2022) Concluyeron que implementar la gestión por procesos genera impulso a la transformación de las organizaciones para interconectar sus procesos, desarrollando de forma efectiva sus productos y servicios para clientes e interesados. En tal sentido, sobre todo lo mencionado y el análisis realizado en la presente investigación, se puede asegurar que mientras mejor se encuentre el nivel de gestión por procesos mejor será el nivel de los servicios que se brindan; de igual manera se puede concluir que cuando se incrementa el nivel de gestión por procesos se incrementa el nivel de los servicios públicos que estos brindan.

En la presente investigación, con relación al objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la dimensión seguridad ciudadana brindada por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 – 2023, se identificó que el valor  $p = 0.000$  y este es menor que 0.05, el mismo que se identificó mediante rho de spearman, lo que nos indicó la existencia de una correlación entre la variable gestión por procesos y la dimensión seguridad ciudadana, también se identificó que el coeficiente de correlación es de 0.536, lo cual indicó que se trata de una correlación positiva moderada. Esto quiere decir que las actividades que realizan los gobiernos locales de Lima norte referentes a la gestión por procesos tienden a relacionarse con el servicio de seguridad ciudadana que estos brindan, es decir los gobiernos locales gestionando eficazmente sus recursos enfocándose en las actividades de la gestión por procesos podrán brindar su servicio de seguridad ciudadana con mejor oportunidad, incrementar su cobertura, incrementar su disponibilidad y con el valor esperado por la ciudadanía. Por todo lo indicado se procede a aceptar la hipótesis de la investigación, donde se manifiesta la existencia de una relación entre la gestión por procesos y el servicio de seguridad ciudadana brindada por los gobiernos locales de Lima norte 2020-2023. Estos resultados son corroborados por Guerrero et al. (2022), concluyeron que el aumento de la delincuencia ha originado que se incrementen los esfuerzos por parte de los órganos responsables para gestionar eficientemente los recursos buscando cubrir desde todas las perspectivas la seguridad ciudadana. En tal sentido, sobre todo lo mencionado y el análisis realizado en la presente investigación, se puede asegurar que mientras mejor se encuentre el nivel de gestión por procesos mejor será el nivel del servicio de seguridad ciudadana; de igual manera se puede concluir que cuando se incremente el nivel de gestión por procesos se incrementa el nivel del servicio de seguridad ciudadana.

En la presente investigación, respecto al objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la dimensión saneamiento ambiental, salubridad y salud brindado por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 – 2023, se identificó que el valor  $p = 0.000$  y este es menor que  $0.05$ , el mismo que se identificó mediante rho de spearman, lo que nos indicó la existencia de una correlación entre la variable gestión por procesos y la dimensión saneamiento ambiental, salubridad y salud, también se identificó que el coeficiente de correlación es de  $0.553$ , lo cual indicó que se trata de un correlación positiva moderada. Esto quiere decir que las actividades que realizan los gobiernos locales de Lima norte referentes a la gestión por procesos tienden a relacionarse con el servicio saneamiento ambiental, salubridad y salud que estos brindan, es decir los gobiernos locales podrán brindar su servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud con mejor oportunidad, incrementar su cobertura, incrementar su disponibilidad y generar el valor esperado. Por todo lo indicado se procede a aceptar la hipótesis de la investigación, donde se manifiesta que existe una relación entre la gestión por procesos y el servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud brindada por los gobiernos locales de Lima norte 2020-2023. Estos resultados son corroborados por ABPMP (2013) que indica que mejorar los procesos impactan positivamente en la satisfacción de los clientes. En tal sentido, sobre todo lo mencionado y el análisis realizado en la presente investigación, se puede asegurar que mientras mejor se encuentre el nivel de gestión por procesos mejor será el nivel del servicio saneamiento ambiental, salubridad y salud; de igual manera se puede concluir que cuando se incremente el nivel de gestión por procesos se incrementa el nivel del servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud.

En la presente investigación, con respecto al objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la dimensión transporte público brindado por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 – 2023, se identificó que el valor  $p = 0.000$  y este es menor que  $0.05$ , el mismo que se identificó mediante rho de spearman, lo que nos indicó la existencia de una correlación entre la variable gestión por procesos y la dimensión transporte público, también se identificó que el coeficiente de correlación es de  $0.355$ , lo cual indicó que se trata de una correlación positiva baja. Esto quiere decir que las actividades que realizan los gobiernos locales de Lima norte referentes a la gestión por procesos tienden a relacionarse con el servicio de transporte público que estos brindan, es decir que las actividades que se realizan para brindar el servicio de transporte público, se ejecutan sobre la base de una mirada de gestión por procesos permitirán brindar su servicio de transporte público con mejor oportunidad, incrementar su cobertura, incrementar su disponibilidad y generar el valor esperado. Por todo lo indicado se procede a aceptar la hipótesis de la investigación, donde se manifiesta que existe una relación entre la gestión por procesos y el servicio de transporte público brindado por los gobiernos locales de Lima norte 2020-2024. Esto es corroborado por Mendoza-Betin (2022) donde concluye que la Gestión por procesos al interior de una organización ayuda a aumentar su competitividad y su productividad, y actualmente se ha convertido en el rumbo que deben enfocarse las organizaciones. En tal sentido, sobre todo lo mencionado y el análisis realizado en la presente investigación, se puede asegurar que mientras mejor se encuentre el nivel de gestión por procesos mejor será el nivel del servicio de transporte público; de igual manera se puede concluir que cuando se incrementa el nivel de gestión por procesos se incrementa el nivel del servicio de transporte público.

## VI. CONCLUSIONES

- En este trabajo, se determinó que existe una relación positiva moderada entre las variables gestión por procesos y los servicios públicos brindados por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 – 2023, con un nivel de significancia de 0.000 y con coeficiente de correlación con valor 0.587, por tal razón se procede a reconocer la hipótesis general.
- En este trabajo, se determinó que existe una relación positiva moderada entre la variable gestión por procesos y la dimensión seguridad ciudadana brindada por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 – 2023, con un nivel de significancia de 0.000 y con un coeficiente de correlación con valor 0.536, por tal razón se procede a reconocer la hipótesis específica 1.
- En este trabajo, se determinó que existe una relación positiva moderada entre la variable gestión por procesos y la dimensión saneamiento ambiental, salubridad y salud brindado por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 – 2023, con un nivel de significancia de 0.000 y con un coeficiente de correlación con valor 0.553, por tal razón se procede a reconocer la hipótesis específica 2.
- En este trabajo, se determinó que existe una relación positiva baja entre la variable gestión por procesos y la dimensión transporte público brindado por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 – 2023, con un nivel de significancia de 0.000 y con un coeficiente de correlación con valor 0.355, por tal razón se procede a reconocer la hipótesis específica 3.

## VII. RECOMENDACIONES

- A los titulares de los gobiernos locales de Lima norte, impulsar la gestión por procesos, a través de disposiciones hacia sus mandos medios para que se cumpla con la normativa que la regula; asimismo, utilizar su liderazgo para comprometer a toda la organización para que realicen sus labores buscando brindar mejores servicios a la ciudadanía.
- A los gerentes, subgerentes, jefes o responsables de unidades orgánicas de gobiernos locales de Lima norte, considerar en la ejecución de las actividades a su cargo la normativa referida a gestión por procesos.
- A los propietarios de procesos de gobiernos locales de Lima norte, mejorar constantemente los procesos a su cargo, considerando la participación de la ciudadanía a fin de conocer cuáles son sus expectativas, sus necesidades y estas sean consideradas en el valor que debe generar el proceso.
- A los trabajadores de gobiernos locales de Lima norte, buscar siempre mejorar las actividades que realizan, para así hacer más eficiente los procesos en que participan.
- A los ciudadanos de los gobiernos locales de Lima norte, dar a conocer si se encuentran conformes o disconformes con los servicios que reciben utilizando los canales dispuestos para tal fin; asimismo, plantear posibles soluciones a la problemática que origina la disconformidad.
- A los futuros investigadores; se recomienda profundizar en otros servicios que brindan los gobiernos locales de Lima norte, de esta manera determinar con mayor precisión el nivel de los servicios que estos brindan.



## REFERENCIAS

- ABPMP (2013). Guide to the Business Process Management Body of Knowledge (BPM CBOK v3). ABPMP
- ABPMP (2019). Guide to the Business Process Management Body of Knowledge (BPM CBOK v 4). ABPMP
- Aranda, M., Ordoñez, L y Peralta, G. La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de los objetivos institucionales del MINAGRI [Tesis de maestría, Universidad del Pacifico] Repositorio institucional. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2270>
- Arana Velarde, F. (2021). Incidencia de la movilidad urbana en el crecimiento insostenible de la ciudad de Huancayo. Revista Científica De Arquitectura Y Urbanismo, 42(3), 112–117. <https://rau.cujae.edu.cu/index.php/revistaau/article/view/661>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda Novales, M. G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. Revista Alergia México, 63(2), 201-206.
- Axelos (2019), ITIL Foundation (edición ITIL® 4). TSO.
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación (4ta Ed.). Pearson Educación
- Camargo, S. (2014). Los servicios públicos como derechos fundamentales. Derecho y Realidad, 1–15. [https://revistas.uptc.edu.co/index.php/derecho\\_realidad/article/view/4544](https://revistas.uptc.edu.co/index.php/derecho_realidad/article/view/4544)
- Chacón Zenteno, M (2022). Programa de agua potable rural: análisis de la gestión ante problemas de abastecimiento y saneamiento en Bahía Mansa, zona sur de Chile [Tesis de maestría, Universidad de Chile] Biblioteca digital Universidad de Chile. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/191478>
- Chamizo García, H. A., (2021). Saneamiento ambiental e inequidades en salud, en Costa Rica. Horizonte Sanitario, 20(1), 57-67. <https://doi.org/10.19136/hs.a20n1.3718>
- Chiang, M., Sanhueza Hernández, C., & Rivera Cerda, M. J. (2022). Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: comparación entre funcionarios de la

salud y seguridad pública. RAN. Revistas Academia y Negocios, 8(1), 43–54.  
<https://doi.org/10.29393/ran8-6comm30006>

Congreso General de la República (2002, 17 de enero). Ley N° 27658 - Ley Marco de la Modernización de la Gestión del Estado.  
[https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/12179/PLAN\\_12179\\_Ley\\_Marco\\_de\\_Modernizaci%C3%B3n\\_de\\_la\\_Gesti%C3%B3n\\_del\\_Estado\\_N%C2%BA27658\\_2012.pdf](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/12179/PLAN_12179_Ley_Marco_de_Modernizaci%C3%B3n_de_la_Gesti%C3%B3n_del_Estado_N%C2%BA27658_2012.pdf)

Congreso General de la República (2003, 6 de mayo). Ley N° 27658 - Ley Orgánica de Municipalidades. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>

Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2018, 16 de noviembre). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica – SINACYT.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/829590/-233824830689768074320200610-15256-1e1ik36.pdf?v=1591801297>

Cordero Torres, J. M., (2011). Los servicios públicos como derecho de los individuos. Ciencia y Sociedad, XXXVI(4), 682-701.  
<https://www.redalyc.org/pdf/870/87022786005.pdf>

Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J. y Reijers, H. (2013). Fundamentals of Business Process Management. Springer

Flores Vásquez, S. P., & Núñez Lira, L. A. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. Alpha Centauri, 2(3), 140–164. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>

García Navarro, Jesús (2020). La mejora de la eficiencia de los procesos administrativos en los gobiernos locales caso de investigación en acción en el ayuntamiento de Madrid [Tesis de doctorado, Universidad de Castilla-La Mancha] Dialnet.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=300766>

Gomero Martínez, G. Gestión por procesos para la mejora continua en un centro hospitalario estatal del departamento de Lambayeque [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio institucional.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78471?show=full>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (4ta Ed.). McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial McGraw Hill Education.
- ,Hitpass, B. (2017). Business Process Management Fundamentos y conceptos de implementación. Santiago de Chile, Chile: BHH Ltda.
- Jeston, J y Nelis, J. Business Process Management Practical Guidelines to Successful Implementations. Second Edition. Butterworth–Heinemann
- Landeo, A y Laura, A. Calidad de atención al usuario en la municipalidad distrital de Marco (marzo a octubre del 2015) [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio institucional. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/22707>
- Mendoza-Betin, J. (2022). Gestión de procesos: ejercicio práctico de Empresas de Acueducto y Alcantarillado. Revista Científica Anfibios, 5(2), 18-37. <https://doi.org/10.37979/afb.2022v5n2.110>
- Mercedes, M., Hernández, M., Susana, B., Vignau, S., & Rodríguez, M. L. (2020). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. Economía y Desarrollo, 163, 1–19. Retrieved from <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v163n1/0252-8584-eyd-163-01-e2.pdf>
- Mondragón Barrera, M. A. (2014). Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. Movimiento Científico, 8(1), 98–104. <https://doi.org/10.33881/2011-7191.mct.08111>
- Mori Apuela, D. F., Flores Saavedra, R., Torres Manrique, J. I., & Pizango Taricuarima, F. (2022). Nivel de gestión por procesos en una unidad de gestión educativa local, Perú 2022. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(4), 3815–3832. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2889](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2889)
- Moya Gómez, B. (2018). Impacto y consecuencias de la congestión de las infraestructuras de transporte en el sistema usos del suelo transporte-sociedad

- [Tesis de doctorado, Universidad Complutense de Madrid] Dialnet.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=229933>
- Muñoz Veloz, F. (2018). Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar] UASB-Digital.  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6231>
- Naranjo, E. S. N. ., & Revelo, B. N. O. . (2022). Gestión de procesos operativos del observatorio de ciencias empresariales de la universidad de otavalo: Operational process management of the observatory of business science of the university of otavalo. South Florida Journal of Development, 3(1), 703–712.  
<https://doi.org/10.46932/sfjdv3n1-051>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, P. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de Tesis (5ta Ed.). Ediciones de la U.  
<http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales de consulta/Drogas de Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf>
- Ortega, C. (2018). Análisis del comportamiento del transporte público a nivel mundial. Espacios, (April), 1–98. Retrieved from  
<https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/1528/1/Análisis Del Comportamiento Del Transporte Público A Nivel M.pdf>
- Peña Barreto, J. A. (2016). Saneamiento Ambiental y Participación Ciudadana. Revista Scientific, 1(1), 53–71. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2016.1.1.4.53-71>
- Pérez Gonzáles, B (2022). Oportunidades y limitaciones en la gestión municipal para el desarrollo local: el caso de la ilustre municipalidad de Quilicura y la creación de la unidad de alianzas externas [Tesis de maestría, Universidad de Chile] Biblioteca digital Universidad de Chile.  
<https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/187422>
- Pérez, R., & Osal Herrera, W. J. (2019). Impacto de los sistemas de transporte público latinoamericanos en la movilidad urbana y en el ambiente. Publicaciones En Ciencias y Tecnología, 13(2), 38–53. Retrieved from  
<http://doi.org/10.13140/RG.2.2.14346.70083>

- Poole Fuller, E. (2021). Políticas de reorganización del transporte público en el área metropolitana de Lima durante la pandemia del covid-19. *Estado & Comunes, Revista de Políticas y Problemas Públicos*, 2(13). [https://doi.org/10.37228/estado\\_comunes.v2.n13.2021.224](https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v2.n13.2021.224)
- Presidencia de consejo de ministros. (2013, 9 de enero). Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/292460>
- Presidencia de consejo de ministros (2022, 19 de agosto). Decreto Supremo N° 103-2022-PCM. Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/3361746-103-2022-pcm>
- Principe, J. y Valle, L. Implementación de la gestión por procesos y el nivel de cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales en el ministerio de defensa en el periodo 2020 [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú] Repositorio institucional. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/5133>
- Reyna Alfaro, Luis Miguel y Ventura Saavedra, Karen (2008). Los servicios públicos en el Perú: una visión preliminar. Instituto de Investigaciones Jurídicas, UNAM. <https://repositorio.unam.mx/contenidos/5024576>
- Rejas de la Peña , A. F., Diaz Salvatierra , E. R., & Troya Acha , H. (2022). La evaluación del presupuesto por resultados y su impacto en la seguridad ciudadana del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 2995-3010. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i1.1701](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1701)
- Rozas, P., & Hantke, M. (2013). Gestión pública y servicios públicos: Notas sobre el concepto tradicional de servicio público. Publicación de las Naciones Unidas. Santiago de Chile. <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/6366>
- Rossell Taype, C. E., Mejia Juárez, J. A., & Jamett Salazar, O. E. (2022). Brecha del servicio de limpieza pública en el distrito del Callao, Perú. *Revista Kawsaypacha: Sociedad y Medio Ambiente*, (9), 154–172. <https://doi.org/10.18800/kawsaypacha.202201.00>
- Secretaría de Gestión Pública (2018, 27 de diciembre). Norma Técnica Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública.

<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/RSGP-N-006-2018-PCM-SGP.pdf>

Secretaría de Gestión Pública (2022, 17 de noviembre). Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/3668437-011-2022-pcm-sgp>

Soto-Grant, Andrea. (2022). La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias. Revista Actualidades Investigativas en Educación, 22(2), 1-24. Doi.

<https://doi.org/10.15517/aie.v22i2.48726>

Uribe, J. (2019). Educación intercultural y sistemas de consenso para construir la equidad de género en Hidalgo. En A. Vázquez (coord.), Aproximaciones a la interculturalidad y el género desde la investigación. Volumen 1 (pp. 23-53). Red Durango de Investigadores Educativos.

Vom Brocke, Jan (2015). Handbook on Business Process Management 1. Editors Michael Roseman. Springer.

Yanome, M. (2008). El concepto de servicio público y su régimen jurídico en México. Actualidad de los servicios públicos en Iberoamérica (pp. 693–707).

<https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2544/31.pdf>

<https://biblio.juridicas.unam.mx/bjv/detalle-libro/2544-actualidad-de-los-servicios-publicos-en-iberoamerica>

## ANEXOS

**Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Gestión por procesos</b>	Según la Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública (2018), considera a la gestión por procesos como una herramienta que cuentan las entidades públicas para la identificación y obtención de información acerca del funcionamiento de sus procesos para su análisis, con la finalidad de cumplir con las necesidades y expectativas de sus ciudadanos.	La variable ha sido valorada mediante la aplicación de encuesta dirigida a los ciudadanos de Lima norte.	Determinación de procesos	Productos Procesos Difusión	Likert: 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo
		Los indicadores se basaron sobre lo definido en la norma técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública (2018) referente a las actividades que se ejecutan en cada fase de implementación: i) Fase 1, determinación de los procesos; ii) Fase 2, seguimiento, medición y análisis de los procesos; y iii) Fase 3, mejora de los procesos.	Seguimiento, medición y análisis de procesos	Cumplimiento de expectativas Cumplimiento de plazos Cobertura	
		Fase 1, determinación de los procesos; ii) Fase 2, seguimiento, medición y análisis de los procesos; y iii) Fase 3, mejora de los procesos.	Mejora de procesos	Selección de mejoras Implementación de mejora	

<b>Servicios públicos</b>	Según la Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público (2022) determina que los servicios son productos intangibles proporcionados a los ciudadanos por parte de las entidades públicas, en virtud de sus funciones y competencias, que generan valor público cuando estas son cumplidas.	<p>La variable ha sido valorada mediante la aplicación de encuesta dirigida a los ciudadanos de Lima norte.</p> <p>Los indicadores se basaron sobre un grupo de servicios que brindan los gobiernos locales de Lima norte determinados la Ley Orgánica de Municipalidades (2003), como los servicios de seguridad ciudadana; saneamiento ambiental, salubridad y salud; y transporte público.</p>	Seguridad ciudadana	Oportunidad Cobertura Disponibilidad Valor generado	<p>Likert:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente de acuerdo.</li> <li>2. De acuerdo</li> <li>3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo</li> <li>4. En desacuerdo</li> <li>5. Totalmente en desacuerdo</li> </ol>
			Saneamiento ambiental, salubridad y salud	Oportunidad Cobertura Disponibilidad Valor generado	
			Transporte público	Oportunidad Cobertura Disponibilidad Valor generado	



## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS

Estimado(a), nos encontramos realizando un trabajo de investigación el cual requiere de información proporcionada por usted de manera totalmente ANÓNIMA. A continuación, te presentamos un conjunto de enunciados que debes leer y analizar con cuidado para marcar el tipo de respuestas que consideres se acerque más a la realidad de tu gobierno local. Por lo que deberá marcar con una X la premisa que mejor responda a su grado de acuerdo o desacuerdo, donde:

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

N°	Preguntas	5	4	3	2	1
<b>Dimensión 1: Determinación de procesos</b>						
1	Los gobiernos locales de Lima norte tienen identificados los servicios que brindan a la ciudadanía					
2	Los gobiernos locales de Lima norte tienen identificadas a las personas que recibirán los servicios que brindan					
3	Los gobiernos locales de Lima norte tienen identificadas las necesidades y expectativas de sus ciudadanos					
4	Los gobiernos locales de Lima norte tienen identificados las actividades que se realizan para brindar los servicios a la ciudadanía.					
5	Los gobiernos locales de Lima norte priorizan en brindar los servicios destinados a la ciudadanía.					
6	Los gobiernos locales de lima norte comunican quienes son los responsables de brindar los servicios a la ciudadanía.					

7	Los gobiernos de Lima norte tienen definido las características (tiempo, calidad, u otro) de los servicios que brindan a la ciudadanía.					
8	Los gobiernos locales de Lima norte difunden la documentación de cómo se brindan los servicios a la ciudadanía.					
<b>Dimensión 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos</b>						
9	Los gobiernos locales de Lima norte verifican que los servicios brindados a los ciudadanos han cumplido con satisfacer sus necesidades y expectativas					
10	Los gobiernos locales de Lima norte verifican que los servicios brindados se han entregado en los plazos establecidos					
11	Los gobiernos locales de Lima norte verifican que los servicios se han otorgado a todo ciudadano que requería el servicio					
12	Los gobiernos locales de Lima norte identifican los servicios que no cumplen con las expectativas de los ciudadanos					
13	Los gobiernos locales de Lima norte cuentan con mecanismos para presentar reclamos					
14	Los gobiernos locales de Lima norte cuentan con mecanismos para presentar sugerencias					
<b>Dimensión 3: Mejora de procesos</b>						
15	Los gobiernos locales de Lima norte mejoran constantemente los servicios que brindan a la ciudadanía					
16	Los gobiernos locales de Lima norte hacen participar a los ciudadanos en la identificación de problemas que se presentan en los servicios que brindan					
17	Los gobiernos locales de Lima norte hacen participar a los ciudadanos en la identificación de soluciones a los problemas de los servicios que brindan					

18	Los gobiernos locales de Lima norte comunican las mejoras a realizarse en los servicios que brindan.					
19	Los gobiernos locales de Lima norte comunican a los ciudadanos la nueva forma en que se van a brindar los servicios mejorados					
20	Los gobiernos de Lima norte realizan consultas a los ciudadanos acerca de los servicios mejorados.					

## CUESTIONARIO SERVICIOS PÚBLICOS

Estimado(a), nos encontramos realizando un trabajo de investigación el cual requiere de información proporcionada por usted de manera totalmente ANÓNIMA. A continuación, te presentamos un conjunto de enunciados que debes leer y analizar con cuidado para marcar el tipo de respuestas que consideres se acerque más a la realidad de los servicios públicos que brinda tu gobierno local. Por lo que deberá marcar con una X la premisa que mejor responda a su grado de acuerdo o desacuerdo, donde:

1. Totalmente en desacuerdo.
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

N°	Preguntas	5	4	3	2	1
<b>Dimensión 1: Seguridad ciudadana</b>						
1	El servicio de seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales de Lima norte se brindan oportunamente					
2	Los gobiernos locales de Lima norte dan a conocer oportunamente la forma de solicitar el servicio de seguridad ciudadana.					
3	El servicio de seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales de Lima norte llegan a todos sus ciudadanos					
4	Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a la cobertura del servicio de seguridad ciudadana					
5	El servicio de seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales de Lima norte se encuentran disponibles siempre que es requerido					
6	Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a la disponibilidad del servicio de seguridad ciudadana					

7	El servicio de seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales de Lima norte generan el valor esperado con la ciudadanía					
8	Los gobiernos locales de Lima norte cuentan con trabajadores que demuestran comprensión a los ciudadanos en el momento que se brinda el servicio de seguridad ciudadana					
<b>Dimensión 2: Saneamiento ambiental, salubridad y salud</b>						
9	El servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud que brindan los gobiernos locales de Lima norte se brindan oportunamente					
10	Los gobiernos locales de Lima norte dan a conocer oportunamente la forma de solicitar el servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud.					
11	El servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud que brindan los gobiernos locales de Lima norte llegan a todos sus ciudadanos					
12	Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a la cobertura del servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud.					
13	El servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud que brindan los gobiernos locales de Lima norte se encuentran disponibles siempre que es requerido					
14	Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a la disponibilidad del servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud.					
15	El servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud que brindan los gobiernos locales de Lima norte generan el valor esperado con la ciudadanía					

16	Los gobiernos locales de Lima norte cuentan con trabajadores que demuestran comprensión a los ciudadanos en el momento que se brinda el servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud					
<b>Dimensión 3: Transporte público</b>						
17	El servicio de transporte público que brindan los gobiernos locales de Lima norte se brinda oportunamente.					
18	Los gobiernos locales de Lima norte dan a conocer oportunamente la forma de solicitar el servicio de transporte público.					
19	El servicio de transporte público que brindan los gobiernos locales de Lima norte llegan a todos sus ciudadanos					
20	Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a la cobertura del servicio de transporte público.					
21	El servicio de transporte público que brindan los gobiernos locales de Lima norte se encuentra disponible siempre que es requerido					
22	Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a la disponibilidad del servicio de transporte público.					
23	El servicio de transporte público que brindan los gobiernos locales de Lima norte genera el valor esperado con la ciudadanía.					
24	Los gobiernos locales de Lima norte cuentan con trabajadores que demuestran comprensión a los ciudadanos en el momento que se brinda el servicio transporte público					

## Anexo 3: Matriz evaluación por juicio de expertos

### Validez del experto 1

#### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Mariela Angélica del Carmen Farro Torres	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Modernización en Gestión Pública	
<b>Institución donde labora:</b>	Contraloría General de la República	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario
<b>Autor (a):</b>	Gustavo Adolfo Villanueva Salvador
<b>Objetivo:</b>	Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y los servicios públicos brindados por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Ciudadanos que recibieron servicios de gobiernos locales de Lima norte
<b>Dimensiones:</b>	Gestión por procesos y Servicios públicos
<b>Confiabilidad:</b>	Gestión por procesos: 0.831 Servicios Públicos: 0.869
<b>Escala:</b>	Likert
<b>Niveles o rango:</b>	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
<b>Cantidad de ítems:</b>	Gestión por procesos: 20 Servicios Públicos: 24
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión por procesos y Servicios públicos elaborado por Gustavo Adolfo Villanueva Salvador en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	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.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**



### Instrumento que mide la variable 01: Gestión por procesos

#### Definición de la variable:

Herramienta que cuentan las entidades públicas para la identificación y obtención de información acerca del funcionamiento de sus procesos para su análisis, con la finalidad de cumplir con las necesidades y expectativas de sus ciudadanos. (Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

#### Dimensión 1: Determinación de procesos

Definición de la dimensión:

Consiste en la identificación de productos, la identificación de procesos que generar estos productos, su caracterización respectiva, la determinación de la secuencia e interacción de los procesos y la aprobación y difusión de los documentos generados de los procesos. (Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios	1. Los gobiernos locales de Lima norte tienen identificados los servicios que brindan a la ciudadanía	4	4	4	—
	2. Los gobiernos locales de Lima norte tienen identificadas a las personas que recibirán los servicios que brindan	4	4	4	—
	3. Los gobiernos locales de Lima norte tienen identificadas las necesidades y expectativas de sus ciudadanos	4	4	4	—
Proceso	4. Los gobiernos locales de Lima norte tienen identificados las actividades que se realizan para brindar los servicios a la ciudadanía.	4	4	4	—
	5. Los gobiernos locales de Lima norte priorizan en brindar los servicios destinados a la ciudadanía.	4	4	4	—
	6. Los gobiernos locales de Lima norte comunican quienes son los responsables de brindar los servicios a la ciudadanía.	4	4	4	—
	7. Los gobiernos de Lima norte tienen definido las	4	4	4	—

	características (tiempo, calidad, u otro) de los servicios que brindan a la ciudadanía.				
Difusión	8. Los gobiernos locales de Lima norte difunden la documentación de cómo se brindan los servicios a la ciudadanía	4	4	4	—

## Dimensión 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos

Definición de la dimensión:

Consiste en realizar el seguimiento del desarrollo de las actividades de los procesos, medir el nivel de desempeño de los procesos y realizar el análisis de los procesos a fin de encontrar brechas de desempeño para su posterior mejora. (Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de expectativas	9. Los gobiernos locales de Lima norte verifican que los servicios brindados a los ciudadanos han cumplido con satisfacer sus necesidades y expectativas	4	4	4	—
Cumplimiento de plazo	10. Los gobiernos locales de Lima norte verifican que los servicios brindados se han entregado en los plazos establecidos	4	4	4	—
Cobertura	11. Los gobiernos locales de Lima norte verifican que los servicios se han otorgado a todo ciudadano que requería el servicio	4	4	4	—
Cumplimiento de expectativas	12. Los gobiernos locales de Lima norte identifican los servicios que no cumplen con las expectativas de los ciudadanos	4	4	4	—
	13. Los gobiernos locales de Lima norte cuentan con mecanismos para presentar reclamos	4	4	4	—
	14. Los gobiernos locales de Lima norte cuentan con mecanismos para presentar sugerencias	4	4	4	—

### Dimensión 3: Mejora de procesos

Definición de la dimensión:

consiste en la selección de problemas que se han identificado en los procesos, su análisis de causa – efecto, la identificación y selección de mejoras y finalmente la implementación de la mejora seleccionada. (Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Selección de mejoras	15. Los gobiernos locales de Lima norte mejoran constantemente los servicios que brindan a la ciudadanía	4	4	4	—
	16. Los gobiernos locales de Lima norte hacen participar a los ciudadanos en la identificación de problemas que se presentan en los servicios que brindan	4	4	4	—
	17. Los gobiernos locales de Lima norte hacen participar a los ciudadanos en la identificación de soluciones a los problemas de los servicios que brindan	4	4	4	—
Implementación de mejora	18. Los gobiernos locales de Lima norte comunican las mejoras a realizarse en los servicios que brindan.	4	4	4	—
	19. Los gobiernos locales de Lima norte comunican a los ciudadanos la nueva forma en que se van a brindar los servicios mejorados	4	4	4	—
	20. Los gobiernos de Lima norte realizan consultas a los ciudadanos acerca de los servicios mejorados.	4	4	4	—

  
Maneta Angelica del Carmen Parro Torres  
Maestro en Administración de Empresas  
Ingeniero de Sistemas y Computo  
CIP N° 214392

**Instrumento que mide la variable 02: Servicios públicos**

**Definición de la variable:**

actividades prestadas por instituciones, usualmente que forman parte del Estado, que buscan obtener el bienestar de la sociedad. Esto implica que los resultados de las actividades realizadas pueden ser revisadas y de encontrarse omisiones pueden ser sancionados bajo un régimen jurídico aplicable. (Rozas y Hantke, 2018).

**Dimensión 1: Seguridad Ciudadana**

Definición de la dimensión:

Es el resguardo que tiene el estado mediante acciones para prevenir y evitar que se originen delitos y también faltas administrativas que quebranten la seguridad de la ciudadanía; así como la utilización de mecanismos de control penal; para lo cual imparte justicia de acuerdo a la normativa que lo regule (Cordero, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad	1. El servicio de seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales de Lima norte se brindan oportunamente	4	4	4	-
	2. Los gobiernos locales de Lima norte dan a conocer oportunamente la forma de solicitar el servicio de seguridad ciudadana.	4	4	4	-
Cobertura	3. El servicio de seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales de Lima norte llegan a todos sus ciudadanos	4	4	4	-
	4. Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a la cobertura del servicio de seguridad ciudadana	4	4	4	-
Disponibilidad	5. El servicio de seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales de Lima norte se encuentran disponibles siempre que es requerido	4	4	4	-
	6. Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a	4	4	4	-

	la disponibilidad del servicio de seguridad ciudadana				
Valor generado	7. El servicio de seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales de Lima norte generan el valor esperado con la ciudadanía	4	4	4	—
	8. Los gobiernos locales de Lima norte cuentan con trabajadores que demuestran comprensión a los ciudadanos en el momento que se brinda el servicio de seguridad ciudadana	4	4	4	—

## Dimensión 2: Saneamiento ambiental, salubridad y salud

Definición de la dimensión:

son el conjunto de actividades destinadas a la identificación y posterior análisis y evaluación de variables de riesgos sobre la salud de la ciudadanía; que son condicionadas a ciertos comportamientos y actitudes no propias de las familias, comunidad y hasta grupos regionales (Barreto, 2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad	9. El servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud que brindan los gobiernos locales de Lima norte se brindan oportunamente	4	4	4	—
	10. Los gobiernos locales de Lima norte dan a conocer oportunamente la forma de solicitar el servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud.	4	4	4	—
Cobertura	11. El servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud que brindan los gobiernos locales de Lima norte llegan a todos sus ciudadanos	4	4	4	—
	12. Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a la cobertura del servicio de	4	4	4	—

	saneamiento ambiental, salubridad y salud.				
Disponibilidad	13.El servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud que brindan los gobiernos locales de Lima norte se encuentran disponibles siempre que es requerido	4	4	4	-
	14.Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a la disponibilidad del servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud.	4	4	4	-
Valor generado	15.El servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud que brindan los gobiernos locales de Lima norte generan el valor esperado con la ciudadanía	4	4	4	-
	16.Los gobiernos locales de Lima norte cuentan con trabajadores que demuestran comprensión a los ciudadanos en el momento que se brinda el servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud	4	4	4	-

### Dimensión 3: Transporte público

Definición de la dimensión:

sistema integral de medios de transporte destinados a movilizar a la ciudadanía, debe brindar solución a la demanda de desplazamiento que existe en un determinado lugar; su objetivo fundamental es brindar un desplazamiento acorde a las necesidades; es elemental que este desplazamiento se realice de manera seguro (Ortega, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad	17.El servicio de transporte público que brindan los gobiernos locales de Lima norte se brinda oportunamente.	4	4	4	-
	18.Los gobiernos locales de Lima norte dan a conocer oportunamente la forma de	4	4	4	-

	solicitar el servicio de transporte público.				
Cobertura	19.El servicio de transporte público que brindan los gobiernos locales de Lima norte llegan a todos sus ciudadanos	4	4	4	-
	20.Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a la cobertura del servicio de transporte público.	4	4	4	-
Disponibilidad	21.El servicio de transporte público que brindan los gobiernos locales de Lima norte se encuentra disponible siempre que es requerido	4	4	4	-
	22.Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a la disponibilidad del servicio de transporte público.	4	4	4	-
Valor generado	23.El servicio de transporte público que brindan los gobiernos locales de Lima norte genera el valor esperado con la ciudadanía.	4	4	4	-
	24.Los gobiernos locales de Lima norte cuentan con trabajadores que demuestran comprensión a los ciudadanos en el momento que se brinda el servicio transporte público	4	4	4	-

  
 .....  
 Manela Angelica del Carmen Farro Torres  
 Maestro en Administración de Empresas  
 Ingeniero de Sistemas y Computo  
 CIP N° 214392

## Validez del experto 2

### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Abel Requena Villegas	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( ) Educativa ( )	Social ( ) Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Modernización en Gestión Pública	
<b>Institución donde labora:</b>	Contraloría General de la República	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario
<b>Autor (a):</b>	Gustavo Adolfo Villanueva Salvador
<b>Objetivo:</b>	Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y los servicios públicos brindados por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Ciudadanos que recibieron servicios de gobiernos locales de Lima norte
<b>Dimensiones:</b>	Gestión por procesos y Servicios públicos
<b>Confiabilidad:</b>	Gestión por procesos: 0.831 Servicios Públicos: 0.869
<b>Escala:</b>	Likert
<b>Niveles o rango:</b>	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
<b>Cantidad de ítems:</b>	Gestión por procesos: 20 Servicios Públicos: 24
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos



#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión por procesos y Servicios públicos elaborado por Gustavo Adolfo Villanueva Salvador en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	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.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

## Instrumento que mide la variable 01: Gestión por procesos

### Definición de la variable:

Herramienta que cuentan las entidades públicas para la identificación y obtención de información acerca del funcionamiento de sus procesos para su análisis, con la finalidad de cumplir con las necesidades y expectativas de sus ciudadanos. (Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

### Dimensión 1: Determinación de procesos

Definición de la dimensión:

Consiste en la identificación de productos, la identificación de procesos que generar estos productos, su caracterización respectiva, la determinación de la secuencia e interacción de los procesos y la aprobación y difusión de los documentos generados de los procesos. (Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios	1. Los gobiernos locales de Lima norte tienen identificados los servicios que brindan a la ciudadanía	4	4	4	—
	2. Los gobiernos locales de Lima norte tienen identificadas a las personas que recibirán los servicios que brindan	4	4	4	—
	3. Los gobiernos locales de Lima norte tienen identificadas las necesidades y expectativas de sus ciudadanos	4	4	4	—
Proceso	4. Los gobiernos locales de Lima norte tienen identificados las actividades que se realizan para brindar los servicios a la ciudadanía.	4	4	4	—
	5. Los gobiernos locales de Lima norte priorizan en brindar los servicios destinados a la ciudadanía.	4	4	4	—
	6. Los gobiernos locales de Lima norte comunican quienes son los responsables de brindar los servicios a la ciudadanía.	4	4	4	—
	7. Los gobiernos de Lima norte tienen definido las	4	4	4	—

	características (tiempo, calidad, u otro) de los servicios que brindan a la ciudadanía.				
Difusión	8. Los gobiernos locales de Lima norte difunden la documentación de cómo se brindan los servicios a la ciudadanía	4	4	4	—

## Dimensión 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos

Definición de la dimensión:

Consiste en realizar el seguimiento del desarrollo de las actividades de los procesos, medir el nivel de desempeño de los procesos y realizar el análisis de los procesos a fin de encontrar brechas de desempeño para su posterior mejora. (Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de expectativas	9. Los gobiernos locales de Lima norte verifican que los servicios brindados a los ciudadanos han cumplido con satisfacer sus necesidades y expectativas	4	4	4	—
Cumplimiento de plazo	10. Los gobiernos locales de Lima norte verifican que los servicios brindados se han entregado en los plazos establecidos	4	4	4	—
Cobertura	11. Los gobiernos locales de Lima norte verifican que los servicios se han otorgado a todo ciudadano que requería el servicio	4	4	4	—
Cumplimiento de expectativas	12. Los gobiernos locales de Lima norte identifican los servicios que no cumplen con las expectativas de los ciudadanos	4	4	4	—
	13. Los gobiernos locales de Lima norte cuentan con mecanismos para presentar reclamos	4	4	4	—
	14. Los gobiernos locales de Lima norte cuentan con mecanismos para presentar sugerencias	4	4	4	—

### Dimensión 3: Mejora de procesos

Definición de la dimensión:

consiste en la selección de problemas que se han identificado en los procesos, su análisis de causa – efecto, la identificación y selección de mejoras y finalmente la implementación de la mejora seleccionada. (Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Selección de mejoras	15. Los gobiernos locales de Lima norte mejoran constantemente los servicios que brindan a la ciudadanía	4	4	4	—
	16. Los gobiernos locales de Lima norte hacen participar a los ciudadanos en la identificación de problemas que se presentan en los servicios que brindan	4	4	4	—
	17. Los gobiernos locales de Lima norte hacen participar a los ciudadanos en la identificación de soluciones a los problemas de los servicios que brindan	4	4	4	—
Implementación de mejora	18. Los gobiernos locales de Lima norte comunican las mejoras a realizarse en los servicios que brindan.	4	4	4	—
	19. Los gobiernos locales de Lima norte comunican a los ciudadanos la nueva forma en que se van a brindar los servicios mejorados	4	4	4	—
	20. Los gobiernos de Lima norte realizan consultas a los ciudadanos acerca de los servicios mejorados.	4	4	4	—

  
Abel Requena Villegas  
Maestro en Administración de Empresas  
- Ingeniero de Sistemas  
CIP N° 139314

### Instrumento que mide la variable 02: Servicios públicos

#### Definición de la variable:

actividades prestadas por instituciones, usualmente que forman parte del Estado, que buscan obtener el bienestar de la sociedad. Esto implica que los resultados de las actividades realizadas pueden ser revisadas y de encontrarse omisiones pueden ser sancionados bajo un régimen jurídico aplicable. (Rozas y Hantke, 2018).

#### Dimensión 1: Seguridad Ciudadana

Definición de la dimensión:

Es el resguardo que tiene el estado mediante acciones para prevenir y evitar que se originen delitos y también faltas administrativas que quebranten la seguridad de la ciudadanía; así como la utilización de mecanismos de control penal; para lo cual imparte justicia de acuerdo a la normativa que lo regule (Cordero, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad	1. El servicio de seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales de Lima norte se brindan oportunamente	4	4	4	-
	2. Los gobiernos locales de Lima norte dan a conocer oportunamente la forma de solicitar el servicio de seguridad ciudadana.	4	4	4	-
Cobertura	3. El servicio de seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales de Lima norte llegan a todos sus ciudadanos	4	4	4	-
	4. Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a la cobertura del servicio de seguridad ciudadana	4	4	4	-
Disponibilidad	5. El servicio de seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales de Lima norte se encuentran disponibles siempre que es requerido	4	4	4	-
	6. Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a	4	4	4	-

	la disponibilidad del servicio de seguridad ciudadana				
Valor generado	7. El servicio de seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales de Lima norte generan el valor esperado con la ciudadanía	4	4	4	—
	8. Los gobiernos locales de Lima norte cuentan con trabajadores que demuestran comprensión a los ciudadanos en el momento que se brinda el servicio de seguridad ciudadana	4	4	4	—

### Dimensión 2: Saneamiento ambiental, salubridad y salud

Definición de la dimensión:

son el conjunto de actividades destinadas a la identificación y posterior análisis y evaluación de variables de riesgos sobre la salud de la ciudadanía; que son condicionadas a ciertos comportamientos y actitudes no propias de las familias, comunidad y hasta grupos regionales (Barreto, 2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad	9. El servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud que brindan los gobiernos locales de Lima norte se brindan oportunamente	4	4	4	—
	10. Los gobiernos locales de Lima norte dan a conocer oportunamente la forma de solicitar el servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud.	4	4	4	—
Cobertura	11. El servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud que brindan los gobiernos locales de Lima norte llegan a todos sus ciudadanos	4	4	4	—
	12. Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a la cobertura del servicio de	4	4	4	—

	saneamiento ambiental, salubridad y salud.				
Disponibilidad	13.El servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud que brindan los gobiernos locales de Lima norte se encuentran disponibles siempre que es requerido	4	4	4	-
	14.Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a la disponibilidad del servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud.	4	4	4	-
Valor generado	15.El servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud que brindan los gobiernos locales de Lima norte generan el valor esperado con la ciudadanía	4	4	4	-
	16.Los gobiernos locales de Lima norte cuentan con trabajadores que demuestran comprensión a los ciudadanos en el momento que se brinda el servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud	4	4	4	-

### Dimensión 3: Transporte público

Definición de la dimensión:

sistema integral de medios de transporte destinados a movilizar a la ciudadanía, debe brindar solución a la demanda de desplazamiento que existe en un determinado lugar; su objetivo fundamental es brindar un desplazamiento acorde a las necesidades; es elemental que este desplazamiento se realice de manera seguro (Ortega, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad	17.El servicio de transporte público que brindan los gobiernos locales de Lima norte se brinda oportunamente.	4	4	4	-
	18.Los gobiernos locales de Lima norte dan a conocer oportunamente la forma de	4	4	4	-

	solicitar el servicio de transporte público.				
Cobertura	19.El servicio de transporte público que brindan los gobiernos locales de Lima norte llegan a todos sus ciudadanos	4	4	4	
	20.Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a la cobertura del servicio de transporte público.	4	4	4	
Disponibilidad	21.El servicio de transporte público que brindan los gobiernos locales de Lima norte se encuentra disponible siempre que es requerido	4	4	4	
	22.Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a la disponibilidad del servicio de transporte público.	4	4	4	
Valor generado	23.El servicio de transporte público que brindan los gobiernos locales de Lima norte genera el valor esperado con la ciudadanía.	4	4	4	
	24.Los gobiernos locales de Lima norte cuentan con trabajadores que demuestran comprensión a los ciudadanos en el momento que se brinda el servicio transporte público	4	4	4	

  
 Abel Requena Villegas  
 Maestro en Administración de Empresas  
 - Ingeniero de Sistemas  
 CIP N° 139314



### Validez del experto 3

#### 1. Datos generales del Juez

<b>Nombre del juez:</b>	Ángel Arturo Bendezú Cárdenas	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )	Social ( )
	Educativa ( )	Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Modernización en Gestión Pública	
<b>Institución donde labora:</b>	Contraloría General de la República	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( X )

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionario
<b>Autor (a):</b>	Gustavo Adolfo Villanueva Salvador
<b>Objetivo:</b>	Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y los servicios públicos brindados por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023
<b>Administración:</b>	Individual
<b>Año:</b>	2023
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Ciudadanos que recibieron servicios de gobiernos locales de Lima norte
<b>Dimensiones:</b>	Gestión por procesos y Servicios públicos
<b>Confiabilidad:</b>	Gestión por procesos: 0.831 Servicios Públicos: 0.869
<b>Escala:</b>	Likert
<b>Niveles o rango:</b>	1. Totalmente en desacuerdo. 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo. 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
<b>Cantidad de ítems:</b>	Gestión por procesos: 20 Servicios Públicos: 24
<b>Tiempo de aplicación:</b>	10 minutos

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario Gestión por procesos y Servicios públicos elaborado por Gustavo Adolfo Villanueva Salvador en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> 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.
<b>COHERENCIA</b> 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	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.

**4: Alto nivel**

**3: Moderado nivel**

**2: Bajo Nivel**

**1: No cumple con el criterio**

### Instrumento que mide la variable 01: Gestión por procesos

#### Definición de la variable:

Herramienta que cuentan las entidades públicas para la identificación y obtención de información acerca del funcionamiento de sus procesos para su análisis, con la finalidad de cumplir con las necesidades y expectativas de sus ciudadanos. (Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

#### Dimensión 1: Determinación de procesos

Definición de la dimensión:

Consiste en la identificación de productos, la identificación de procesos que generar estos productos, su caracterización respectiva, la determinación de la secuencia e interacción de los procesos y la aprobación y difusión de los documentos generados de los procesos. (Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicios	1. Los gobiernos locales de Lima norte tienen identificados los servicios que brindan a la ciudadanía	4	4	4	—
	2. Los gobiernos locales de Lima norte tienen identificadas a las personas que recibirán los servicios que brindan	4	4	4	—
	3. Los gobiernos locales de Lima norte tienen identificadas las necesidades y expectativas de sus ciudadanos	4	4	4	—
Proceso	4. Los gobiernos locales de Lima norte tienen identificados las actividades que se realizan para brindar los servicios a la ciudadanía.	4	4	4	—
	5. Los gobiernos locales de Lima norte priorizan en brindar los servicios destinados a la ciudadanía.	4	4	4	—
	6. Los gobiernos locales de Lima norte comunican quienes son los responsables de brindar los servicios a la ciudadanía.	4	4	4	—
	7. Los gobiernos de Lima norte tienen definido las	4	4	4	—

	características (tiempo, calidad, u otro) de los servicios que brindan a la ciudadanía.				
Difusión	8. Los gobiernos locales de Lima norte difunden la documentación de cómo se brindan los servicios a la ciudadanía	4	4	4	—

## Dimensión 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos

Definición de la dimensión:

Consiste en realizar el seguimiento del desarrollo de las actividades de los procesos, medir el nivel de desempeño de los procesos y realizar el análisis de los procesos a fin de encontrar brechas de desempeño para su posterior mejora. (Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de expectativas	9. Los gobiernos locales de Lima norte verifican que los servicios brindados a los ciudadanos han cumplido con satisfacer sus necesidades y expectativas	4	4	4	—
Cumplimiento de plazo	10. Los gobiernos locales de Lima norte verifican que los servicios brindados se han entregado en los plazos establecidos	4	4	4	—
Cobertura	11. Los gobiernos locales de Lima norte verifican que los servicios se han otorgado a todo ciudadano que requería el servicio	4	4	4	—
Cumplimiento de expectativas	12. Los gobiernos locales de Lima norte identifican los servicios que no cumplen con las expectativas de los ciudadanos	4	4	4	—
	13. Los gobiernos locales de Lima norte cuentan con mecanismos para presentar reclamos	4	4	4	—
	14. Los gobiernos locales de Lima norte cuentan con mecanismos para presentar sugerencias	4	4	4	—

### Dimensión 3: Mejora de procesos

Definición de la dimensión:

consiste en la selección de problemas que se han identificado en los procesos, su análisis de causa – efecto, la identificación y selección de mejoras y finalmente la implementación de la mejora seleccionada. (Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública, 2018).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Selección de mejoras	15. Los gobiernos locales de Lima norte mejoran constantemente los servicios que brindan a la ciudadanía	4	4	4	—
	16. Los gobiernos locales de Lima norte hacen participar a los ciudadanos en la identificación de problemas que se presentan en los servicios que brindan	4	4	4	—
	17. Los gobiernos locales de Lima norte hacen participar a los ciudadanos en la identificación de soluciones a los problemas de los servicios que brindan	4	4	4	—
Implementación de mejora	18. Los gobiernos locales de Lima norte comunican las mejoras a realizarse en los servicios que brindan.	4	4	4	—
	19. Los gobiernos locales de Lima norte comunican a los ciudadanos la nueva forma en que se van a brindar los servicios mejorados	4	4	4	—
	20. Los gobiernos de Lima norte realizan consultas a los ciudadanos acerca de los servicios mejorados.	4	4	4	—

  
.....  
Angel Arturo Bendezu Cárdenas  
Maestro en Ciencias Empresariales  
Licenciado en Administración  
CLAD N° 04449

### Instrumento que mide la variable 02: Servicios públicos

#### Definición de la variable:

actividades prestadas por instituciones, usualmente que forman parte del Estado, que buscan obtener el bienestar de la sociedad. Esto implica que los resultados de las actividades realizadas pueden ser revisadas y de encontrarse omisiones pueden ser sancionados bajo un régimen jurídico aplicable. (Rozas y Hantke, 2018).

#### Dimensión 1: Seguridad Ciudadana

Definición de la dimensión:

Es el resguardo que tiene el estado mediante acciones para prevenir y evitar que se originen delitos y también faltas administrativas que quebranten la seguridad de la ciudadanía; así como la utilización de mecanismos de control penal; para lo cual imparte justicia de acuerdo a la normativa que lo regule (Cordero, 2011)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad	1. El servicio de seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales de Lima norte se brindan oportunamente	4	4	4	-
	2. Los gobiernos locales de Lima norte dan a conocer oportunamente la forma de solicitar el servicio de seguridad ciudadana.	4	4	4	-
Cobertura	3. El servicio de seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales de Lima norte llegan a todos sus ciudadanos	4	4	4	-
	4. Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a la cobertura del servicio de seguridad ciudadana	4	4	4	-
Disponibilidad	5. El servicio de seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales de Lima norte se encuentran disponibles siempre que es requerido	4	4	4	-
	6. Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a	4	4	4	-

	la disponibilidad del servicio de seguridad ciudadana				
Valor generado	7. El servicio de seguridad ciudadana que brindan los gobiernos locales de Lima norte generan el valor esperado con la ciudadanía	4	4	4	—
	8. Los gobiernos locales de Lima norte cuentan con trabajadores que demuestran comprensión a los ciudadanos en el momento que se brinda el servicio de seguridad ciudadana	4	4	4	—

## Dimensión 2: Saneamiento ambiental, salubridad y salud

Definición de la dimensión:

son el conjunto de actividades destinadas a la identificación y posterior análisis y evaluación de variables de riesgos sobre la salud de la ciudadanía; que son condicionadas a ciertos comportamientos y actitudes no propias de las familias, comunidad y hasta grupos regionales (Barreto, 2016)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad	9. El servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud que brindan los gobiernos locales de Lima norte se brindan oportunamente	4	4	4	—
	10. Los gobiernos locales de Lima norte dan a conocer oportunamente la forma de solicitar el servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud.	4	4	4	—
Cobertura	11. El servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud que brindan los gobiernos locales de Lima norte llegan a todos sus ciudadanos	4	4	4	—
	12. Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a la cobertura del servicio de	4	4	4	—

	saneamiento ambiental, salubridad y salud.				
Disponibilidad	13.El servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud que brindan los gobiernos locales de Lima norte se encuentran disponibles siempre que es requerido	4	4	4	-
	14.Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a la disponibilidad del servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud.	4	4	4	-
Valor generado	15.El servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud que brindan los gobiernos locales de Lima norte generan el valor esperado con la ciudadanía	4	4	4	-
	16.Los gobiernos locales de Lima norte cuentan con trabajadores que demuestran comprensión a los ciudadanos en el momento que se brinda el servicio de saneamiento ambiental, salubridad y salud	4	4	4	-

### Dimensión 3: Transporte público

Definición de la dimensión:

sistema integral de medios de transporte destinados a movilizar a la ciudadanía, debe brindar solución a la demanda de desplazamiento que existe en un determinado lugar; su objetivo fundamental es brindar un desplazamiento acorde a las necesidades; es elemental que este desplazamiento se realice de manera segura (Ortega, 2018)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportunidad	17.El servicio de transporte público que brindan los gobiernos locales de Lima norte se brinda oportunamente.	4	4	4	-
	18.Los gobiernos locales de Lima norte dan a conocer oportunamente la forma de	4	4	4	-



	solicitar el servicio de transporte público.				
Cobertura	19.El servicio de transporte público que brindan los gobiernos locales de Lima norte llegan a todos sus ciudadanos	4	4	4	-
	20.Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a la cobertura del servicio de transporte público.	4	4	4	-
Disponibilidad	21.El servicio de transporte público que brindan los gobiernos locales de Lima norte se encuentra disponible siempre que es requerido	4	4	4	-
	22.Los gobiernos locales de Lima norte comunican con anticipación a los ciudadanos la afectación a la disponibilidad del servicio de transporte público.	4	4	4	-
Valor generado	23.El servicio de transporte público que brindan los gobiernos locales de Lima norte genera el valor esperado con la ciudadanía.	4	4	4	-
	24.Los gobiernos locales de Lima norte cuentan con trabajadores que demuestran comprensión a los ciudadanos en el momento que se brinda el servicio transporte público	4	4	4	-

  
 Angel Arturo Bendezu Cárdenas  
 Maestro en Ciencias Empresariales  
 Licenciado en Administración  
 CLAD N° 04449

## Anexo 5: Cálculo del tamaño de la muestra

Para la presente investigación al conocerse la población, se ha utilizado la fórmula referente a la muestra con población finita, la cual se muestra a continuación:

$$n = \frac{Nz^2p q}{(N - 1)e^2 + z^2p q}$$

### Dónde:

Población:	N = 2,465,288
Nivel de confianza (92%)	Z = 1.75
Proporción a favor	p = 0.5
Proporción en contra	q = 0.5
Error de precisión	e = 0.08
Muestra	n

Reemplazando valores tenemos:

$$n = \frac{2,465,288 \times 1.75^2 \times 0.5 \times 0.5}{(2,465,288 - 1) \times 0.08^2 + 1.75^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

**n = 120**

Por consiguiente, la muestra es de 120 ciudadanos de Lima norte.

## **Anexo 6: Validez y confiabilidad de los instrumentos**

### **OBJETIVO**

Obtener la confiabilidad del Instrumento para recolección de datos, a fin de detectar si existen o no debilidades y proponer alternativas de mejora, mediante la confiabilidad por el coeficiente de **Alfa de Cronbach**.

### **POBLACIÓN**

Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI y de acuerdo al censo nacional realizado en el año 2017, Lima norte tiene una población de 2'465.288 ciudadanos; los mismos que representan la población para la investigación.

### **MUESTRA PILOTO**

Para determinar la muestra piloto se seleccionaron 15 ciudadanos que respondieron el cuestionario digital a través del Google DRIVE o en formato Microsoft word.

### **PROCEDIMIENTO**

1. Se elaboraron los cuestionarios en Microsoft Word y luego se replicó en formulario de Drive de Google.
2. Se tomaron los primeros 15 ciudadanos que su domicilio se encuentre en el ámbito geográfico de Lima norte y tengan la disposición de responder el cuestionario.
3. Se envió el enlace de Google Drive mediante correo electrónico adjuntando los cuestionarios de forma digital.
4. Dicho instrumento se adecuo para que las respuestas señaladas por los entrevistados sean de tipo escala Likert.
5. Para el procesamiento de la información se utilizó el paquete Microsoft Excel y para determinar la confiabilidad se utilizó el paquete estadístico SPSS V.27, mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach.

### **Resultados de la Fiabilidad (Confiabilidad) del Instrumento**

Para determinar la fiabilidad (término que corresponde a SPSS) del instrumento, se tomó una muestra piloto de 15 ciudadanos que han recibido servicios de los gobiernos locales de Lima norte.

Una vez recogida la información, se procedió a registrarla en el paquete estadístico SPSS, para después determinar el Alfa de Cronbach, el cual tiene la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left( \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Según George y Mallery, sugiere las recomendaciones siguientes para evaluar e interpretar el coeficiente de Cronbach, según las siguientes escalas:

- >0.9 es Excelente
- >0.8 es Bueno
- >0.7 es Aceptable
- >0.6 Cuestionable
- >0.5 es pobre
- <0.5 es Inaceptable

A continuación, se procedió a determinar el coeficiente alfa de Cronbach para cada instrumento.

- **Determinación del Alfa de Cronbach para la variable Gestión por procesos**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.831	15

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicando el SPSS

- **Determinación del Alfa de Cronbach para la variable Servicios públicos**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.869	15

Fuente: Elaboración propia, en base al cuestionario aplicando el SPSS

**Conclusiones:**

- El Alfa de Cronbach total del instrumento para la variable “Gestión por procesos” es de 0.831 lo que indica que la concordancia entre las observaciones es “**BUENA**”, según la Escala de George y Mallery, por lo tanto, los resultados obtenidos con este código son válidos y confiables.
- El Alfa de Cronbach total del instrumento para la variable “Servicios públicos” es de 0.869 lo que indica que la concordancia entre las observaciones es “**BUENA**”, según la Escala de George y Mallery, por lo tanto, los resultados obtenidos con este código son válidos y confiables.

## Base de datos Variable 1: Gestión por procesos

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U
1		Preguntas																			
2		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
3	Sujeto 1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	3	3
4	Sujeto 2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	4	2	4	3	3	4
5	Sujeto 3	2	3	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	2	2	3	4	4	3	3	4
6	Sujeto 4	2	2	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	2	2	4	1	3	2	3	3
7	Sujeto 5	2	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4
8	Sujeto 6	3	2	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	5	4	3	4	4
9	Sujeto 7	2	2	4	3	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
10	Sujeto 8	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	4	3	3	2	3	4
11	Sujeto 9	4	2	4	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	4	2
12	Sujeto 10	2	2	5	3	3	4	2	3	4	4	4	4	2	2	4	5	4	2	2	4
13	Sujeto 11	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	4
14	Sujeto 12	2	2	4	3	3	4	2	2	4	3	3	4	2	2	4	4	3	3	3	3
15	Sujeto 13	2	2	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	Sujeto 14	2	2	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4
17	Sujeto 15	5	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	5



## Anexo 7: Matriz de consistencia

TITULO TENTATIVO DE INVESTIGACIÓN: Gestión por procesos y su relación con los servicios públicos que brindan los gobiernos locales de Lima norte, 2023									
FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
Problema General	Objetivo General	Hipótesis general de trabajo		VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y los servicios públicos brindados por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023?	Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y los servicios públicos brindados por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023	Existe una relación significativa entre la gestión por procesos y los servicios públicos brindados por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023	<u>Tipo de investigación</u> Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada  <b>Gestión por procesos</b>	<b>Gestión por procesos</b>	Según la Norma Técnica para la Implementación de la Gestión por procesos en las Entidades de la Administración Pública (2018), considera a la gestión por procesos como una herramienta que cuentan las entidades públicas para la identificación y obtención de información acerca del funcionamiento de sus procesos para su análisis, con la finalidad de cumplir con las necesidades y expectativas de sus ciudadanos.	La variable ha sido valorada mediante la aplicación de encuesta dirigida a los ciudadanos de Lima norte.	Determinación de procesos	Productos Procesos Difusión	Likert: 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>							
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la dimensión seguridad ciudadana brindada por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023?	Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la dimensión seguridad ciudadana brindada por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023	Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la dimensión seguridad ciudadana brindada por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023							
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la dimensión saneamiento ambiental, salubridad y salud brindado por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023?	Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la dimensión saneamiento ambiental, salubridad y salud brindado por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023	Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la dimensión saneamiento ambiental, salubridad y salud brindado por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023	<u>Diseño de investigación</u> No experimental con corte transeccional o transversal con alcance correlacional			Los indicadores se basaron sobre lo definido en la norma técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública (2018) referente a las actividades que se ejecutan en cada fase de implementación: i) Fase 1, determinación de los procesos; ii) Fase 2, seguimiento, medición y análisis de los procesos; y iii) Fase 3, mejora de los procesos.	Seguimiento, medición y análisis de procesos	Indicadores Plazos Costo Desempeño	
						Mejora de procesos	Selección de mejoras Implementación de mejora		



¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la dimensión transporte público brindado por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023?	Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la dimensión transporte público brindado por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023	Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la dimensión transporte público brindado por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023	<b><u>Población</u></b> Ciudadanos de Lima norte - 2'465.288	<b>Servicios públicos</b>	Según la Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público (2022) determina que los servicios son productos intangibles proporcionados a los ciudadanos por parte de las entidades públicas, en virtud de sus funciones y competencias, que generan valor público cuando estas son cumplidas.	La variable ha sido valorada mediante la aplicación de encuesta dirigida a los ciudadanos de Lima norte. Los indicadores se basaron sobre un grupo de servicios que brindan los gobiernos locales de Lima norte determinados la Ley Orgánica de Municipalidades (2003), como los servicios de seguridad ciudadana; saneamiento ambiental, salubridad y salud; y transporte público.	Seguridad ciudadana	Oportunidad Cobertura Disponibilidad Valor generado	Likert: 1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo 3. Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4. En desacuerdo 5. Totalmente en desacuerdo
			<b><u>Muestra</u></b> 120				Saneamiento ambiental, salubridad y salud	Oportunidad Cobertura Disponibilidad Valor generado	
			<b><u>Técnica e instrumento</u></b>  Encuesta, cuestionario				Transporte público	Oportunidad Cobertura Disponibilidad Valor generado	

## Anexo 8: Prueba de normalidad

**Objetivo:** Identificar el tipo de distribución que tienen los datos, a fin de determinar el coeficiente de correlación apropiado para la investigación.

**Tamaño de la Muestra:** 120

### Regla de decisión

- Para muestras mayores a 50, se utiliza la prueba Kolmogorov-Smirnov.
- Para muestras menores a 50, se utiliza la prueba Shapiro-Wilk
- Valor de significancia  $< 0.05$ , la distribución es no paramétrica y corresponde utilizar la correlación Rho de Spearman
- Valor de significancia  $> 0.05$ , la distribución es paramétrica y corresponde utilizar la correlación Pearson.

### Procedimiento

La prueba de normalidad se realizó con los datos de las variables gestión por procesos y servicios públicos, cuyo resultado se muestra a continuación.

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	,118	120	,000	,959	120	,001
Servicios públicos	,100	120	,005	,975	120	,026

### Conclusiones

- Al ser la muestra 120 y este mayor a 50 corresponde utilizar los resultados de la prueba correspondiente a Kolmogorov-Smirnov.
- Los grados de significancia obtenidos son menores a 0.05, lo que indica una distribución no paramétrica y corresponde correlación Rho de Spearman.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, MERINO NUÑEZ MIRKO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y su relación con los servicios públicos brindados por los gobiernos locales de Lima norte, 2020 - 2023", cuyo autor es VILLANUEVA SALVADOR GUSTAVO ADOLFO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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.

LIMA, 25 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MERINO NUÑEZ MIRKO <b>DNI:</b> 16716799 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8820-6382	Firmado electrónicamente por: MNUNEZMI el 07-08- 2023 20:02:48

Código documento Trilce: TRI - 0618198