



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y gestión por procesos según usuarios de una
entidad pública peruana, 2023

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

AUTOR:

Bernabe Tapia, Pedro Kilder (orcid.org/0009-0004-4297-8928)

ASESORES:

Dra. Ancaya Martínez, María del Carmen Emilia (orcid.org/0000-0003-4204-1321)

Dr. Garay Flores, Germán Vicente (orcid.org/0000-0002-7118-6477)

Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio (orcid.org/0000-0002-1410-1588)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi familia quien forjo en mi, las ganas de seguir creciendo de manera personal, en especial a mi hijo que es el nuevo motor de mi vida, quien me motiva a esforzarme cada ves mas en mi caminar.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento a todas aquellas personas que hicieron posible la realización del presente trabajo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y gestión por procesos según usuarios de una entidad pública peruana, 2023", cuyo autor es BERNABE TAPIA PEDRO KILDER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 19 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ANCAYA MARTINEZ MARIA DEL CARMEN EMILIA DNI: 10352960 ORCID: 0000-0003-4204-1321	Firmado electrónicamente por: MANCAYAM el 20- 07-2023 01:21:00

Código documento Trilce: TRI - 0602768



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BERNABE TAPIA PEDRO KILDER estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y gestión por procesos según usuarios de una entidad pública peruana, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
BERNABE TAPIA PEDRO KILDER DNI: 40046843 ORCID: 0009-0004-4297-8928	Firmado electrónicamente por: PBERNABET el 20-07- 2023 21:42:18

Código documento Trilce: INV - 1292817



ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pag.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos:	17
3.6 Método de análisis de datos:	17
3.7 Aspecto ético:	18
IV.RESULTADOS	19
V.DISCUSIÓN	28
VI.CONCLUSIONES.....	34
VII.RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de la variable gestión administrativa	19
Tabla 2. Niveles de la variable gestión por procesos	20
Tabla 3. Niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa	21
Tabla 4. Niveles de las dimensiones de la variable gestión por procesos	22
Tabla 5. Correlación de Rho Spearman entre la gestión administrativa y la gestión por procesos	24
Tabla 6. Correlación de Rho Spearman entre la planeación y la gestión por procesos	25
Tabla 7. Correlación de Rho Spearman entre la organización y la gestión por procesos	25
Tabla 8. Correlación de Rho Spearman entre la dirección y la gestión por procesos	26
Tabla 9. Correlación de Rho Spearman entre el control y la gestión por procesos.....	26

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentaje de los niveles de la variable gestión administrativa	19
Figura 2. Porcentaje de los niveles de la variable por gestión por procesos	20
Figura 3. Niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa	21
Figura 4. Niveles de las dimensiones de la variable gestión por procesos	22

RESUMEN

El presente estudio de investigación, enfocada en una entidad pública peruana, se trató como objetivo general determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y la gestión por procesos, para ello se realizó un estudio tipo cuantitativo de clase de investigación básica, con alcance de la investigación de estudio correlacional con diseño no experimental transversal, por ello se orientó al paradigma del positivismo, el cual se empleó como técnica de investigación a las encuestas a través del instrumento de los cuestionarios con una muestra de 100 usuarios, trayendo como resultado en cuanto a la gestión por procesos que cuenta un nivel medio de 36% y en el caso del nivel alto y bajo con una similitud de 32%; asimismo en cuanto a la gestión administrativa se obtuvo un nivel bajo de 29%, nivel medio de 37% y un nivel alto de 34%; de la misma forma se concluyó a través de la prueba de Rho Spearman que mostró un valor de 0.707, el cual representa que hay una relación directa positiva media, según usuarios de una entidad pública peruana.

Palabras clave: *Gestión, organización, administración.*

ABSTRACT

The present research study, focused on a Peruvian public entity, its general objective was to determine the degree of relationship between administrative management and process management, for this purpose a quantitative study of basic research type was carried out, with the scope of the research of correlational study with a non-experimental cross-sectional design, Therefore, it was oriented to the positivism paradigm, which was used as a research technique of surveys through the questionnaire instrument with a sample of 100 users, bringing as a result in terms of process management that has an average level of 36% and in the case of the high and low level with a similarity of 32%; Likewise, the administrative management obtained a low level of 29%, a medium level of 37% and a high level of 34%; in the same way it was concluded through the Rho Sperman test that showed a value of 0.707, which represents that there is a high level of administrative management. 707, which represents that there is a direct positive average relationship, according to users of a Peruvian public entity.

Keywords: *Management, organization, administration.*

I. INTRODUCCIÓN

En el entorno internacional, la Carta Iberoamericana de la calidad en la gestión pública, busca contrarrestar la insatisfacción del ciudadano en los servicios y bienes públicos, y perseverar el bienestar en las personas a través de políticas públicas orientada al ciudadano, para ello cree necesario fortalecer las capacidades institucionales públicas con la finalidad de poder satisfacer los requerimientos del ciudadano, por consecuente impulsa instrumentos orientado a la excelencia en la gestión pública, proponiendo como una herramienta a la gestión por procesos (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo 2008).

Ahora bien, en el entorno nacional la gestión pública presenta deficiente en la entrega de los servicios y bienes a la ciudadanía, por ello crea una percepción negativa entre la gestión pública y el desempeño en las entidades gubernamentales, esto se debe a los inadecuados procesos que desarrollan en la reparto de los servicios y bienes, en vista que no se cuenta con la debida capacidad en los medios para optimizar sus procesos al brindar de bienes y servicios públicos, según la Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministro (SGP, 2013).

En esa línea, uno de los problemas públicos identificado es que los bienes y servicios que demanda las instituciones públicas, no conllevan a las satisfacciones de las personas, esto debido a que existe escasos procesos de seguimientos orientado a resultados, por ende las personas no reciben de manera oportuna los servicios básicos, ante este hecho el Gobierno nacional a través de la modernización del Estado ha establecido objetivos prioritarios para enriquecer la gestión interna de las instituciones públicas, mediante el reforzamiento de los sistemas administrativos dando énfasis en la aprobación de marco legal, instrumentos o mecanismo de gestión (SGP, 2020).

Por lo tanto, surge la necesidad de cambio en la organización por procesos de acuerdo a la cadena de valor de las instituciones públicas, con el fin que los bienes y servicios de su competencia a cargo, formen resultados favorables al ciudadano, tomando en consideración que el Estado peruano a través del plan

nacional de modernización de la gestión pública, propone implementación en gestión por proceso (Aranda et al., 2018).

Por ello, las entidades públicas peruanas para atender de manera oportuna las necesidades del ciudadano, urge con la necesidad de contar con una metodología como documento orientador para homogenizar los procedimientos a seguir (Fortunato et al., 2017).

En ese marco, una de las entidades públicas peruana, viene implementando la gestión por proceso, con la finalidad de poder establecer los adecuados procedimientos conforme a los servicios de su competencia, así como el seguimiento, evaluación y mejora continua de sus procedimientos, con el fin de brindar de manera oportuna los requerimientos solicitados por los distintos usuarios; sin embargo, a pesar de la ejecución de la gestión por proceso en el marco de la modernización del estado; aún se evidencia en una entidad pública peruana, la falta de prestación eficiente en la entrega de los servicios que satisface las demandas de los usuarios, toda vez que en el periodo 2022, habido un promedio de 1,139 quejas por defecto de trámite, por ello la importancia de la investigación; que permitirá identificar las mejoras a implementar en la gestión administrativa, así como en la gestión por proceso.

En esa similitud, la formulación del problema general es ¿Cuál es la relación entre el nivel de la gestión administrativa y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana en el periodo 2023?, de la misma forma se estableció como problema específico1: ¿Cuál es la relación entre el nivel de la planificación y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana en el periodo 2023?, problema específico2: ¿Cuál es la relación entre el nivel de la organización y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana en el periodo 2023?, problema específico3: ¿Cuál es la relación entre el nivel de la dirección y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana en el periodo 2023? y problema específico4: ¿Cuál es la relación entre el nivel del control y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana en el periodo 2023?.

El siguiente estudio tiene justificación teórica porque está fundamentado por información conceptual de diversos autores en el marco de la modernización del estado teniendo como eje principal a la gestión por proceso y gestión administrativa siguiendo las pautas impulsadas por ente rector PCM mediante la SGP.

También cuenta con una justificación metodológica porque se emplearán instrumentos a través de las encuestas debidamente validados y confiables, que servirán como antecedentes en las futuras investigaciones y de esta manera coadyuvar a la comunidad científica.

En el aporte práctico, se logró identificar los procedimientos que urgen de una mejora continua a través de la percepción de los usuarios que permitirá a la entidad pública tomar decisiones más acertadas en el marco de la gestión por proceso y gestión administrativa para finalmente brindar un servicio más eficiente al ciudadano.

Asimismo, se estableció como objetivo principal: Determinar la relación entre el nivel de la gestión administrativa y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana en el periodo 2023, teniendo como objetivo específico1: Determinar la relación entre el nivel de la planificación y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana en el periodo 2023, objetivo específico2: Determinar la relación entre el nivel de la organización y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana en el periodo 2023, objetivo específico3: Determinar la relación entre el nivel de dirección y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana en el periodo 2023 y objetivo específico4: Determinar la relación entre el nivel de control y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana en el periodo 2023.

Se plantean como hipótesis general: Existe relación entre el nivel de la gestión administrativa y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana en el periodo 2023. Como hipótesis específico1: Existe relación entre el nivel de la planificación y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana en el periodo 2023, hipótesis específico2: Existe relación entre el nivel de la organización y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana en el periodo 2023, hipótesis específico3: Existe relación entre el nivel de la dirección y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana en el periodo 2023 e hipótesis específico4: Existe relación entre el nivel de control y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana en el periodo 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Existen estudios previos en el entorno nacional, como es el caso de Cunya (2022) siendo su objetivo implementar la gestión por proceso (GP) para la gestión administrativa (GA) de un municipio; en el cual se contó con una muestra de 59 usuarios, se empleó la técnica de investigación cuantitativa a través de un cuestionario como instrumento; se consiguió como resultado el diseño una GP con el fin de coadyuvar a la GA de los servidores públicos; para ello se ha considerado como dimensión de la variable GP a la determinación de procesos, Seguimiento medición y análisis de procesos, y Mejora de procesos, por otro lado, se ha considerado como dimensión de la variable GA tenemos a planear, organizar, dirección y el control, se concluyó que existe un nivel deficiente de GP en los servidores civiles, esto debido que son poco los servidores que conocen sus funciones.

Por consiguiente, sobre la variable gestión por proceso y la gestión administrativa, conforme señalo Velásquez (2022), teniendo como objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y la gestión administrativa de la fuerza armada, 2022; según personal de la institución, asimismo el diseño de la investigación correlacional de carácter cuantitativo transeccional no experimental, teniendo una muestra de 100 colaboradores, empleándose la técnica de la encuesta con el instrumento del cuestionario, se obtuvo como resultado que hay existencia de correlación de manera positiva moderada y a la vez significativa, por lo que se concluyó la relación directa entre la gestión por proceso y la gestión administrativa.

Asimismo, tenemos a Saavedra (2021) quien señaló como objetivo determinar la relación que existe entre la GP y la GA de una institución pública; asimismo se contó con una muestra de 100 usuarios, en la cual se empleó la técnica de investigación cuantitativa aplicado de tipo correlacional teniendo como instrumento el cuestionario; se obtuvo como respuesta que existe una relación significativa y positiva moderada entre la GP y la GA; se concluyó que existe una correlación positiva moderada y característico para las dimensiones determinación de procesos y la GA, además de las dimensiones entre GP y planeación administrativa, así como de la dimensión entre GP y organización municipal; así

también GP y dirección municipal; del mismo modo de la dimensión entre GP y control.

De la misma forma, Sánchez (2021) busco el grado de relación entre la GP y GA en una municipalidad, asimismo se contó con una muestra de 32 servidores, en la cual se empleó la técnica de investigación cuantitativa a través de encuesta teniendo como instrumento el cuestionario; se obtuvo como respuesta que se guarda una relación significativa y positiva entre la GP y la GA; se concluyó que existe una correlación positiva alta y representativa para las dimensiones determinación de procesos con la planificación; del mismo modo para las dimensiones seguimiento, medición y análisis de procesos con la dirección, así como para las dimensiones mejora de procesos con la planificación, además de que existe una relación positiva y relevante para las dimensiones seguimiento, medición y análisis de procesos con la planificación; así también, con las dimensiones seguimiento, medición y análisis de procesos con la organización.

En ese contexto, Bravo (2020) mencionó como objetivo determinar la influencia de la GP y GA de una institución; asimismo se contó con una muestra de 06 colaboradores, en la cual se aplicó la técnica de las encuestas teniendo el cuestionario como instrumento y la observación; se obtuvo como resultado que la GP si influye de manera significativa en la GA; se concluyó que la GP influyo de manera significativa en planear, organizar, dirigir y controlar.

Ahora bien, en el análisis internacional, se encontró a Solorzano (2020) quien busco analizar la relación que existe entre GP y GA de un instituto superior, asimismo se contó con una muestra de 90 colaboradores, en la cual se empleó la técnica de investigación cuantitativa a través de encuesta teniendo el cuestionario de instrumento; se consiguió como producto la existencia de una relación entre la GP y la GA; se concluyó que existe una relación axiomática y muy alta entre la GA con los procesos estratégicos, procesos de apoyo y procesos operativos.

señalaremos sobre la variable de la gestión administrativa a Soto (2019), teniendo como objetivo analizar el control presupuestario y la gestión administrativa de una entidad municipal, enfocando en el modelo de la investigación cuantitativa correlacional, contándose con una muestra de 40 trabajadores empleándose el cuestionario como instrumento, concluyéndose que la gestión administrativa si interviene de manera significativa en el control presupuestario en un municipio, se

concluyó que existe un bajo cumplimiento de los objetivos operativo debido a la falta de seguimiento, en vista que el control lo efectúa de manera no técnica, asimismo se evidencio una inadecuada gestión administrativa sobre el control de los recursos.

También señalaremos sobre la variable GA, Lolimar (2020) cuyo objetivo fue analizar la GA para el emprendimiento en los grupos de emprendedores de un municipio; asimismo se contó con una muestra de 183 emprendedores, en la cual se empleó la técnica de investigación cuantitativa a través de la encuesta utilizando el instrumento cuestionario; se obtuvo como resultado, formulación de lineamientos estratégicos de GA están basada en las funciones principales de la GA, como dimensión de la variable GA se mencionó la organización, planeación, control y dirección, se concluyó que los grupos de emprendedores conocen el proceso de planificación administrativo, así como desarrollan actividades específicas de forma organizada, además manifiestan estar bien motivados dada a una buena dirección; asimismo señalan que el control administrativo permite conocer la normatividad de comportamiento para el conseguir los objetivos propuestos.

Es así, sobre la variable GA, se encontró a Paredes (2020), quien tuvo como objetivo determinar el impacto en GA en la calidad de servicio en una universidad, para ello utilizo el diseño de las técnicas como la estadística con el uso de las encuestas, cuyo resultado fue la existencia de la relación directa entre la GA y la calidad de servicio; obteniendo que el servicio de los estudiantes y docentes se dan de manera ligada en los procesos de dirección y organización; no obstante, pese a no contar con resultado resaltante en la planificación y el control, estos son considerado como eslabones efectivos de la GA.

Es tal el caso en la variable GA, Gavilanes (2020), quien tuvo como objetivo diseñar estrategias con el fin de mejorar la GA y la comunicación interpersonal de sus colaboradores de un hospital, por ello utilizo el diseño de la técnica como la estadística a través de las encuestas, se estableció como resultado que la GA se relaciona con la comunicación interpersonal entre sus colaboradores de manera positiva y significativamente, asimismo se comprobó que la dimensión de la GA reflejo problemas en su dimensión de control.

La epistemología analiza y evalúa las diversidades de problemas que se dan en el entorno del desarrollo del conocimiento científico mediante la experiencia, por ello sostiene que no existe el conocimiento puro, tiene como uno de sus escuelas al empirismo (Martínez y Ríos, 2006).

El empirismo tiene entre una de sus tendencias filosóficas al Positivismo, que describe a la ciencia como el conocimiento de los hechos a través de la observación, la misma que tiene carácter medible, por ello aquello que no se puede medir deja de ser estudiado (Hernández y Mendoza, 2019).

Por lo tanto, de acuerdo a lo que señala Ramos (2015), la presente investigación tiene como apoyo el positivismo debido a que se identificó al problema en una realidad concreta, cuyo objetivo es la comprobación de las hipótesis con el uso de las herramientas estadística. La investigación se centra en definir la relación entre el nivel de la GA y el nivel de la GP según usuarios en una entidad pública peruana, 2023, es por ello se recopiló la información a través del cuestionario, que permitieron comprobar las hipótesis.

De la misma forma, el método aplicado en la investigación es deductivo, ya que conduce a las investigaciones cuantitativas, también se puede señalar que es un modelo para la ciencia, debido a la formulación de teorías e hipótesis, de las que se evidencia hechos particulares, eso implica el estudio de una diversidad general para finalizar al conocimiento de auténticos hechos particulares, por tanto, se puede llegar a explicarlos y predecirlos, para luego ser probadas mediante el contraste del fenómeno desde la realidad (Hernández y Zapata, 2013).

En el plano teórico, gestión por procesos observa a la organización bajo un sistema interrelacionado formado de procesos que coadyuva de manera conjunta a desarrollar la satisfacción del cliente. Se orienta a efectuar procesos competitivos y a reaccionar de manera autónoma a los cambios, a través del control constante de la capacidad de los procesos, es un mecanismo efectivo con la cual la organización logra altos niveles de eficiencia (Gutiérrez, 2008).

Edwards Deming, introdujo el enfoque de la metodología en base de procesos, la cual está compuesto por cuatro (04) etapas, como una secuencia lógica que debe llevarse de manera consecutivamente, se orienta al mejoramiento continuo permitiendo la identificación y eliminación de los problemas que se presenta en las actividades laborales, primera etapa es el planear, que hace

referencia a la proyección de los objetivos y definición de las estratégicas, como segunda etapa es el hacer; que permite establecer en práctica lo planeado basándose del talento de las personas para la toma de decisiones, para que de esta manera pueda asignar los recursos necesario para el logro de los objetivo; como tercera etapa verificar, permite a través de la medición como se están llevando a cabo los procesos de acuerdo a lo planeado y finalmente la etapa de actuar, en esta etapa se aplica medidas correctiva que permite estandarizar cada uno de los procesos como guía a seguir (Sánchez, 2021).

Según Frank Ostroff, propone la organización horizontal, es una forma de organización en la cual se basa en roles y cargos, cada personal asume una responsabilidad con el mayor cumplimiento posible para el cumplimiento de objetivos de la entidad, en su mayoría se aplica en organizaciones de que no cuenten con muchos niveles jerárquico, contienen un número limitado de capital humano, tiene el mismo grado al desarrollar sus actividades y autoridades al momento de efectuar sus funciones, se orienta a la creación de equipos con la diferenciación de un líder, esta se caracteriza por ser sinérgica al interactuar con otras unidades funcionales, se tiene decisión muchas mas rápidas, son flexibles en vista que son capaces de adaptarse al cambio y busca reducir los riesgo a través de la mejora continua (Sánchez, 2021).

Conforme señala la Norma Técnica 001-2018-PCM/SGP, la GP es una herramienta que debe orientar a la identificación y suministración de la información con la finalidad de analizar al ente en un enfoque de sus procesos, con el fin de retribuir a las necesidades y expectativas del ciudadano conforme a los objetivos institucionales, por ello requiere la dedicación de la alta dirección y de la implicación de sus unidades de organización involucrada en los procesos (SGP, 2018).

El enfoque de la GP considera a la organización bajo un conjunto de procesos que admite conseguir calidad y satisfacción del cliente, lidiando con la concepción clásica en la cual señala que la estructura organizacional es de tipo vertical con sus departamentos y cada uno con sus funciones (León, 2004).

GP se defien como una forma sistematizada que permite identificar, aumentar y comprender el valor agregado de cada proceso con la que cuenta la empresa, para dar cumplimiento a la estrategia del negocio y así poder aumentar los rangos de satisfacción de los clientes (Bravo, 2008).

GP se considera como un agrupación de conocimientos basados en principios y herramientas específicas, está orientado al compromiso en objetivos comunes a la organización y los usuarios; teniendo de elemento principal el criterio para el diseño de los procesos, al añadir valor en los mismos procesos como a las actividades que los forman; y conceptualiza a los procesos como el rumbo de los esfuerzos de mejora para obtener procesos más fiables, que al efectuarse produzca eficacia de su desempeño para la organización (Pérez, 2012).

Segun (William et al., 2022) describe a la gestión administrativa como un instrumento que permite identificar las circunstancias y elementos que se efectúan las labores, conforme a los conocimientos de los trabajadores de una organización, asimismo busca énfasis en la motivación del personal y equipo, con el fin de poder fiscalizar sus labores, de tal manera que los resultados se vean reflejadas en los objetivos trazados.

A hora, en cuanto a la estructuración orientada a la GA, esta se cataloga en las siguientes dimensiones como organización, planeación, control y dirección que sirve de soporte a la administración para que esta sea más funcional. Para el caso de la planificación, se orienta a uno de los métodos más importantes que se debe priorizar, debido a que delimita la direccionalidad en las labores a realizarse durante el periodo en curso. Asimismo, para el caso de la organización, es necesario establecer bases que permita distribuir los recursos con el fin de lograr alcanzar lo planificado (Sabogal, 2017).

Así también, la GA se define como el proceso de organización, planificación, control y dirección de las labores de los integrantes de la organización y en buscar maximizar el uso de los recursos con el fin de lograr metas establecidas (Stoner, 2015).

Asimismo, tenemos como parte del entendimiento de la GA, según Alvarado (2022), la Teoría de la Administración Científica (TAC), empleo un método racional para atender los conflictos de la organización, mediante el diseño del trabajo, selección científica y el desarrollo de los colaboradores, uno de las dificultades es considerar al trabajador que solo labora por fines económicos sin tomar en cuenta otras satisfacciones labores.

Teoría Clásica de la Administración (TCA), quiere aumentar la eficiencia de la empresa mediante la organización y de sus dependencias que la forman y sus

interrelaciones estructurales, centrándose en la estructura y funcionamiento de la organización, de acuerdo a lo señalado por (Torres, 2021).

Teoría de la Burocracia (TB), siendo su máximo exponente Max Weber, hace referencia a las características del diseño organizacional, considerándolo como la manera eficiente y razonable para lograr una alta categoría en la eficiencia y control al individuo, aplicada a grandes organizaciones compleja de la sociedad industrial, tal como señala (Arias, 2022).

Teoría de las Relaciones Humanas (TRH), dirige su enfoque hacia la conducta de las personas, direcciona los trabajos en equipo, surgiendo la necesidad del liderazgo, tiene dos figuras básicas, son: análisis y adaptación del trabajo, y la adecuación del trabajo al trabajador, conforme señala (Torres, 2021).

Teoría Científica del Comportamiento (TCC), considera a la motivación del hombre como elemento principal en la organización, considera que los administradores deben acoplarse al menester y motivaciones de los individuos, conocida como teoría de las necesidades y motivaciones o también llamada movimiento humanista, según apreciación (Arias, 2022).

La planeación consiste en determinar los rumbos hacia una proyección futura, por ello consiste en la determinación de los objetivos que se pretende lograr, alineándose a las labores que han de efectuarse para conseguirlo. Por consiguiente, planear va a definir los puntos que se espera alcanzar y las acciones adecuadas para lograrlos. Asimismo, la organización, es la función que consiste en estructuración del ente para el monitoreo de las metas establecidas. Por ello define cual es la mejor forma para segmentar el trabajo; tales como agrupar y coordinar las acciones en forma efectiva, estableciendo parámetros de autoridad, mando y responsabilidad a la colaboración de sus integrantes y los recursos a los cargos específicos (Marco et al., 2016).

La dirección administrativa esta referida a la autoridad del administrador en la elaboración de proyectos, intentando obtener una respuesta favorable de sus colaboradores a través de la comunicación, supervisión y motivación. La dirección es una función fundamental a la manera de lograr los objetivos del ente a partir de las funciones que desarrolla el personal que conforma la organización. Teniendo como elementos fundamentales: a la toma de decisiones, motivación, liderazgo, comunicación y supervisión. De la misma forma el control forma parte del proceso

adecuada a la administración. Su relación con la planificación, organización y dirección aseguran el cumplimiento del objetivo propuesto. El control vela por el correcto desarrollo de la planificación, los recursos y el apropiado clima laboral (Arguello et al., 2020).

Asimismo, permite garantizar que cada acciones se alineen a las tareas programadas. La función enmarcada en el control se da a través de dos principios fundamentales que son la de corregir fallas o errores y prevenir nuevas fallas. La corrección de fallas o errores producto está determinado en aplicar medidas correctivas adecuadas que amenoré la inconsistencia identificada. La prevención de nuevas inconsistencia o errores se produce en contemplar el conocimiento sobre los errores producidas para su separación en el futuro (Arguello et al., 2020).

según Gębczyńska (2017), las posibles barreras que podría darse al aplicar la implementación del proceso hacia la administración pública, estas serian por no tener la experiencia adecuada, resistencia a los cambios, falta de fortalecimiento en las organizaciones de las instituciones, costos elevados, poco conocimiento, cambios constantes en la parte gerencial o dirección.

Para Hawrysz & Hys (2013) y Papadopoulos, et al. (2018), señalan que los procesos se encuentran distinguidos por secuencias enmarcadas en actividades, que a través de nuevas perspectivas orientadas por los miembros integrantes de la institución, se pueden obtener resultados óptimos, en tal sentido la aplicación de la gestión basada en procesos en las entidades estatales, permitan facilitar la identificación de las necesidades tanto actual como futura.

Del mismo modo, tenemos a Ershadi et al. (2020), quienes mencionan que a través de un enfoque orientado a la gestión de los procesos empresariales, permite cumplir con los logros de los objetivos trazado a largos plazos, por lo que las organizaciones deben dejar de lado las aplicaciones tradicionales o empírica, debido a que la gestión se ha vuelta una herramienta sumamente importante para la institución, esta a su vez aplicada con otras técnicas pone a las organizaciones en la vanguardia que permite no solo cumplir con las metas sino también con la entrega de los bienes de manera oportuna.

Así también Mallar (2010), señaló que en vista que el entorno es cambiante, hace que las organizaciones busquen adaptarse de manera constante a los cambios que se presentan, en vista que estos vienen por exigencias de nuevos

productos o servicio que ofrece la institución, a ello señala que para ello es necesario que el desarrollo de la gestión orientado en procesos, buscando el compromiso de los servidores o funcionarios para el cumplimiento de las metas trazadas.

Según Raczyńska (2016), mencionó que hoy en día las instituciones se enfocan en la gestión orientada en procesos, en vista que se tiene mayor concepto sobre ello, el cual permite saber cual es la maduración de los procesos en la organización, para que de esta manera se pueda identificar cual deberían ser cambiado o mejorado conforme a la exigencia del entorno en la cual se desarrolla.

Así también, Silva & Crisostomo (2019), señalaron que la administración pública tiene la necesidad de gestionar los recursos necesarios para buscar el bienestar de la sociedad, para ello necesariamente desarrolla una adecuada desarrollo socioeconómico, por ello la utilización adecuada y oportuna de los recursos permitirá poder alcanzar los objetivos trazadas en la institución, es por ello que el control y la transparencia tienen un rol importante para la optimización de los resultados alcanzados en el sector público.

Según Fahad (2023), quien señaló que la GA permite mejorar la eficiencia de la administración con la aplicación de su catorce (14) funciones (tomando como referencia la teoría impulsada por Henry Fayol); eso indicaría que las instituciones publicas implemente una estructura organizativa para llevar a cabo una correcta distribución de poder, mano de obra y ejercer autoridad conforme a las responsabilidades asumidas.

De acuerdo a Ramirez et al. (2023), indicaron que gracias a la planeación se puede efectuar programaciones de las tareas que desarrolla cada unidad funcional de su organización en una entidad, que permite usar de manera adecuada los recursos con la que cuenta la entidad y de esta manera establece acciones a mejora partiendo de los indicadores de los objetivos cumplidos.

Para Tessarini y Saltorato (2022), establecen que las acciones de funcionamiento y la actuación se diluyeron en una estructura de relaciones sociales, el desarrollo de control está muy compenetrado en estas relaciones y otorga poder difusa como asimétrica, de manera explícita, sutil. lo que se denomina cuerpos dóciles.

De la misma forma, según Alves de Melo et al. (2022) y Coetzee et al. (2022), contribuyeron en que a través de la aplicación de medios estadísticos se puede optimizar el control en los procesos productivos, el cual permite monitorear las etapas de cada procesos y con la información de los resultados obtenidos, se puede aplicar la mejora continuada que nos permitiría obtener mejor calidad en la productividad.

En el caso de Moreno y Costa (2021) atribuyen que GP se encuentra destinado a la mejora de los procesos institucionales de tal manera que permita alcanzar resultados esperados, para ello estima necesario obtener la eficacia orientada a la organización, motivándola a través de lineamiento estratégico con cada uno de los niveles sea este táctico como operativo.

Para Moroni y Arruda (2020), con la aplicación de la planificación, estandarización, especialización, control y remuneración ayudan a los gestores a cumplir con las metas organizacionales, ante cambios repentinos que se dan en el entorno empresarial; asimismo señalaron que no es suficiente que las organizaciones inviertan en cambios tecnológicos para aumentar la productividad si que no se tiene bien estructurada la gestión empresarial.

Según Aytül y Yurdakul (2022), señalan que La estructura organizativa se utiliza como plataforma para una comunicación estructurada que sirve para delegación de responsabilidad y autoridad, toma de decisiones, por otro lado para obtener una organización moderna es necesario contar con una descentralización, participación, colaboración, supervisión y la capacitación, como clave directa que deben de tener toda institución.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Es considerada como cuantitativa básica, en vista de obtener una mayor información de aquellos conocimientos existentes, por ello su conducción no cuenta con conclusiones prácticas (Hernández et al., 2014).

3.1.2 Diseño de investigación

Este estudio, tiene una connotación de diseño no experimental y transeccional de manera correlacional (Hernández et al., 2014), acotando lo precedente, la cual nos permitira explicar la relacion de las variables de estudios, sin que exista manipulación alguna en los sucesos que se dan, debido a que solo buscara analizarlo.

3.2 Variables y operacionalización

- **Definición conceptual:** Se cuenta a la variable1 a la gestión por proceso, en ese contexto, se cuenta con Sánchez (2021), quien señala que es una forma de trabajo empleando procedimientos internos administrativos, de manera transversal y secuencial en sus diferentes labores que efectúan las instituciones, con la finalidad de obtener los objetivos trazados de las instituciones y de esta manera satisfacer las expectativas de los usuarios y/o ciudadanos.

Por otro lado, haciendo mención a la gestión administrativa como la variable2, conforme menciona cunya (2022), esta cuenta con una percepción de manera gerencial, ubicando a la planificación de las actividades institucionales conforme a sus políticas, objetivos y metas, así también en conformarlas de acuerdo a su diseño y estructura, empoderando conforme al desarrollo de su liderazgo y formas de comunicación interna con sus clientes internos y externos, asi como del control para asegurar que se cumpla con lo planificado, las metas e indicadores de la institución.

- **Definición operación:** En el contexto de la definición operacional, para el caso de la gestión por proceso se tiene identificado a las dimensiones : a)determinación de los procesos, b)seguimiento, medición y análisis de procesos y c)mejora de procesos, data según (Sánchez, 2021) y para la gestión administrativa, se cuenta con las dimensiones: a)planeación, b)organización, c)dirección y d)control, de conformidad con lo señalado por (cunya, 2022).

En ambos casos como elemento de medición se empleará a la encuesta con escala de medición tipo ordinaria y con una escala de calificación de Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población está formada por elementos que se relacionan por una característica en particular, siendo de suma importancia para la investigación (Hernández et al. 2014), ahora bien, la población estará integrada por usuarios que cuenta con una autorización de los servicios de una entidad pública peruana.

Asimismo, entendiéndose que los criterios de selección son los que van a permitir delinear todos los sujetos involucrados de acuerdo a característica en particular (Cunya, 2022), de la misma forma, se tiene estimado que el total de la población en aquellos usuarios que cuenta con autorización en materia de armas y servicio de seguridad privada es de 114,908 a nivel nacional, por ello se estimara los siguientes criterios:

- **Criterio de inclusión:** todos los usuarios que ya cuenta con una autorización o permiso, en las materias de actividades de armas, servicio de seguridad privada de uso civil.
- **Criterio de exclusión:** aquellos usuarios que recién estén iniciando un permiso y/o autorización.

3.3.2 Muestra

La muestra estará compuesta por 100 usuarios, quienes ya cuenten con autorización o permiso correspondiente en materia de armas y servicio

de seguridad privada; quienes frecuenta a la institución para gestionar una renovación, ampliación, modificación u otro tipo que se relaciona a sus autorizaciones.

3.3.3 Muestreo

Se empleo utilizando el tipo no probabilística o también conocido como conveniencia, toda vez que se tiene una población de una gran magnitud, el mismo que tiene implicacia en la dimensión de la muestra de manera proporcional, por consiguiente, si el tamaño de la muestra fuese más de 100 usuarios, no se tendría la viabilidad en desarrollarlo por aspecto económico y de tiempo.

3.3.4. Unidad de análisis

Conformado por los usuarios externos que cuenten con autorización de una entidad pública peruana, en las materias de actividades de armas, servicios de seguridad, explosivos y productos pirotécnicos.

3.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

En el presente trabajo se empleará la técnica de la Encuesta, según señala Ponto (2015) es la recopilación de información de la muestra de los individuos mediante respuesta a preguntas.

Asimismo, como instrumento se utilizará el cuestionario, la misma que estará validado por experto, que consiste en una lista de preguntas con la finalidad de que los encuestados den sus opiniones, estas contarán con la validez de la técnica juicio de expertos. (Roopa y Rani, 2012).

Para efecto de la mediación de confiabilidad del instrumento, de las variables GP y GA, esta será determinada con el instrumento estadístico Alfa de Cronbach, instrumento que determinaran si la información recolectada son las más acertadas.

En ese contexto, según Solorzano (2020), el desarrollo de la herramienta estadística Alfa de Cronbach se efectúa de la siguiente manera:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

En la cual, se detalla de la siguiente manera:

α = Alfa de Cronbach

k = Numero de ítems.

V_i = Varianza de cada ítem.

V_t = Varianza del total

Por consiguiente, se efectuó a través de una prueba piloto de 20 usuarios con las características similares, obteniendo para la variable GP un resultado de 0.87 y en el caso de la variable GA un resultado de 0.91; por lo que los instrumentos son los indicados, al tener una alta confiabilidad.

3.5 Procedimientos:

Se estudio la problemática sobre la situación de las variables, basándose en libros, revistas científicas y aportes de otras investigaciones, ello permitió establecer el enunciado de la formulación del problema, el cual es citada a través de interrogante sobre las variables a estudiar, asimismo, de la problemática se puedo plantear los objetivos y con ella las hipótesis que permite dar respuesta a la problemática de estudio.

Posterior se efectuó la matriz de consistencia, identificando las dimensiones e indicadores y que a través del instrumento de las encuestas (la cual se efectuará de manera presencial), se podrá determinar la correlación de las variables, con los resultados de las encuestas, se procederá al análisis de la información de las variables que tendrá énfasis en los resultados.

3.6 Método de análisis de datos:

Para efecto de estudio debido a que se tiene una muestra de 100 usuarios, se empleara el instrumento estadístico denominado normalidad de Kolmogorov Smirnov, para que en función a ello se pueda determinar la prueba de correlación, para el caso del presente trabajo se obtuvo que valor no paramétrica, utilizando para ello el Rho Spearman, por consiguiente se emplearon el uso de herramienta estadísticas como el Microsoft Excel y SPSS así como gráficos de barras, tablas de frecuencia u otro que se determine.

3.7 Aspecto ético:

Se tomara en cuenta los lineamientos propuesta por la universidad, la información obtenida a través de las encuestas solo se empleara para fines académicos, salvaguardando la identidad de las personas encuestadas y que solo será revelados si fuese relevante corroborar la veracidad de la información, no se busca causar daño a los participantes que brindan la información, por lo contrario de manera indirecta nos permitirá identificar los problemas que sobrelleva la entidad en cuanto a la relación de las variables de estudios.

Por ello cada usuario es libre de participar en las encuestas, no existiendo ningún acto de coacción; por consiguiente, se considerará en todo momento, los principios éticos con la finalidad de obtener un trabajo de investigación transparente en aras de buscar la calidad ética en el desarrollo de la investigación.

IV. RESULTADOS

Resultado descriptivos

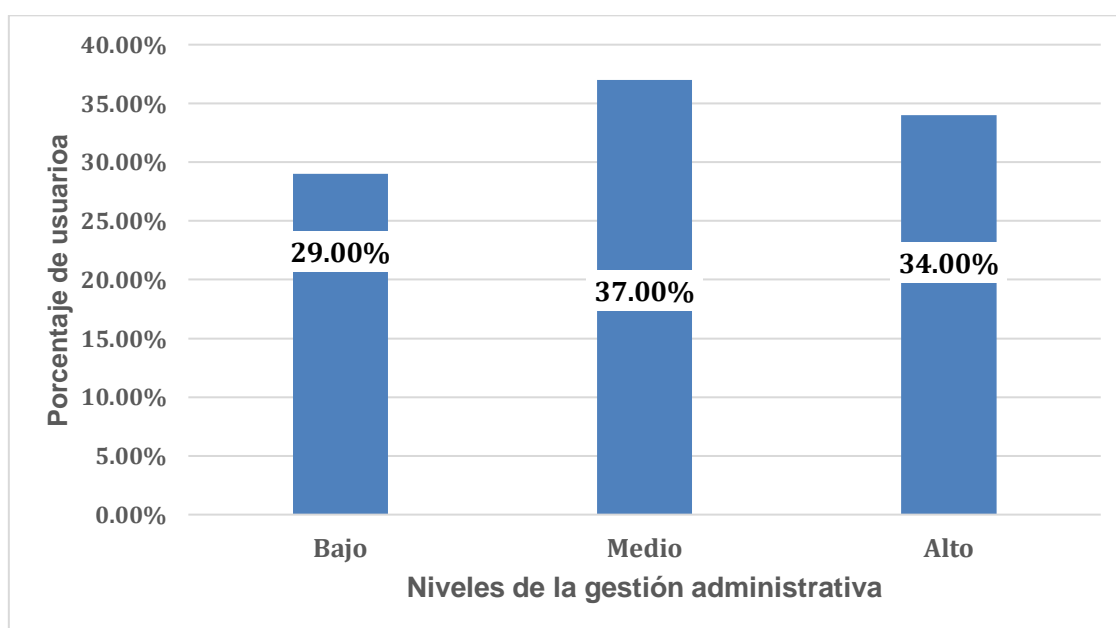
Tabla 1.

Niveles de la variable gestión administrativa

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	29%
Medio	37	37%
Alto	34	34%
Total	100	100%

Figura 1.

Porcentaje de los niveles de la variable gestión administrativa



De acuerdo a lo señalado en la tabla 1 y figura 1, existe una mayor tendencia reflejado en el valor del nivel medio con un 37%; sobre el nivel alto con un 34%; y un 29% seleccionó sobre el nivel bajo para la gestión administrativa.

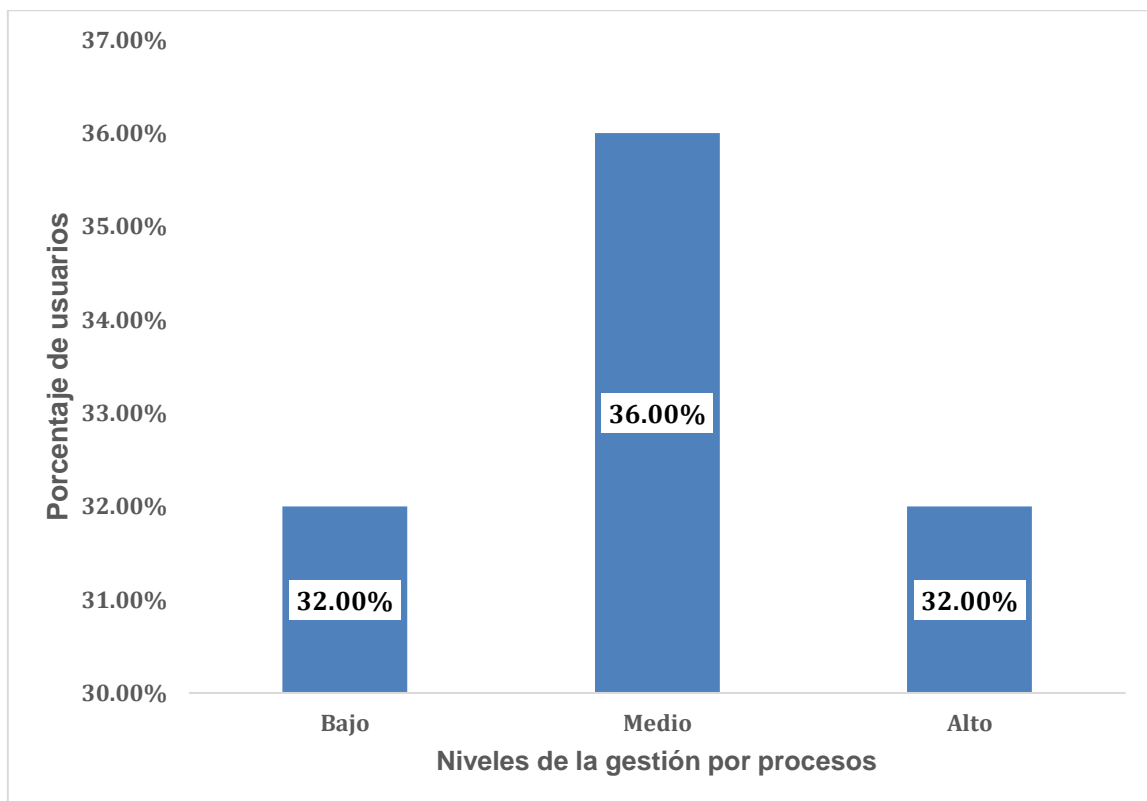
Tabla 2.

Niveles de la variable gestión por procesos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	32%
Medio	36	36%
Alto	32	32%
Total	100	100.00%

Figura 2.

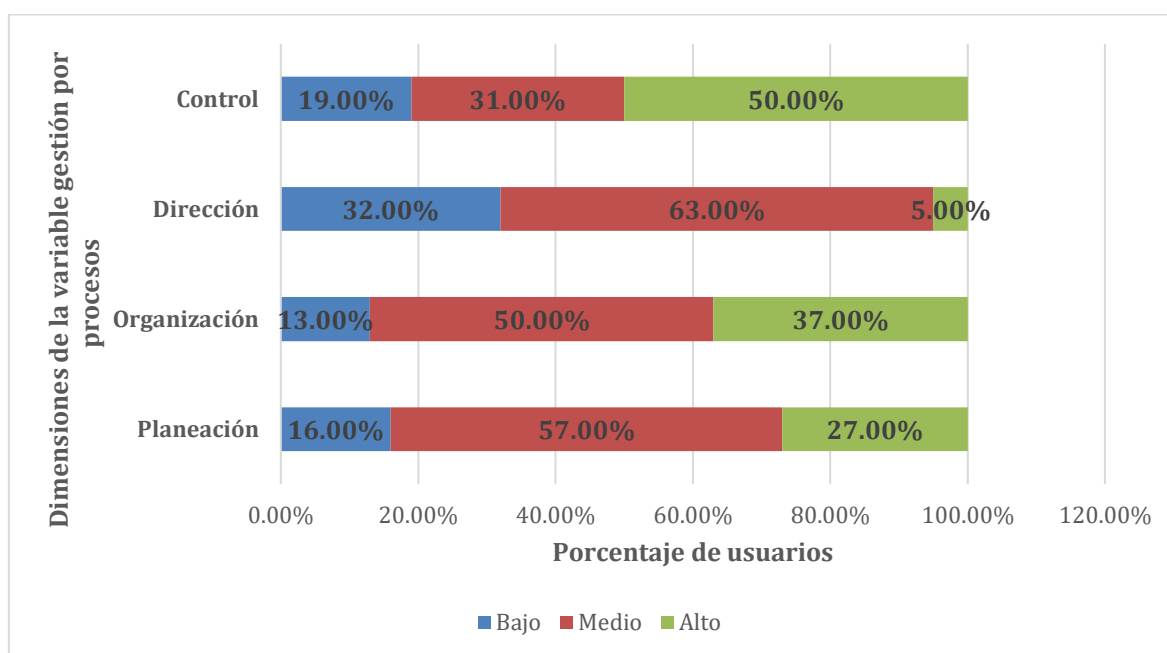
Porcentaje de los niveles de la variable por gestión por procesos



De acuerdo a lo señalado en la tabla 2 y figura 2, existe una mayor tendencia reflejado en el nivel medio con un 36%; asimismo se ve una similitud entre el nivel bajo y medio de 32%, para la gestión por procesos.

Tabla 3.*Niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa*

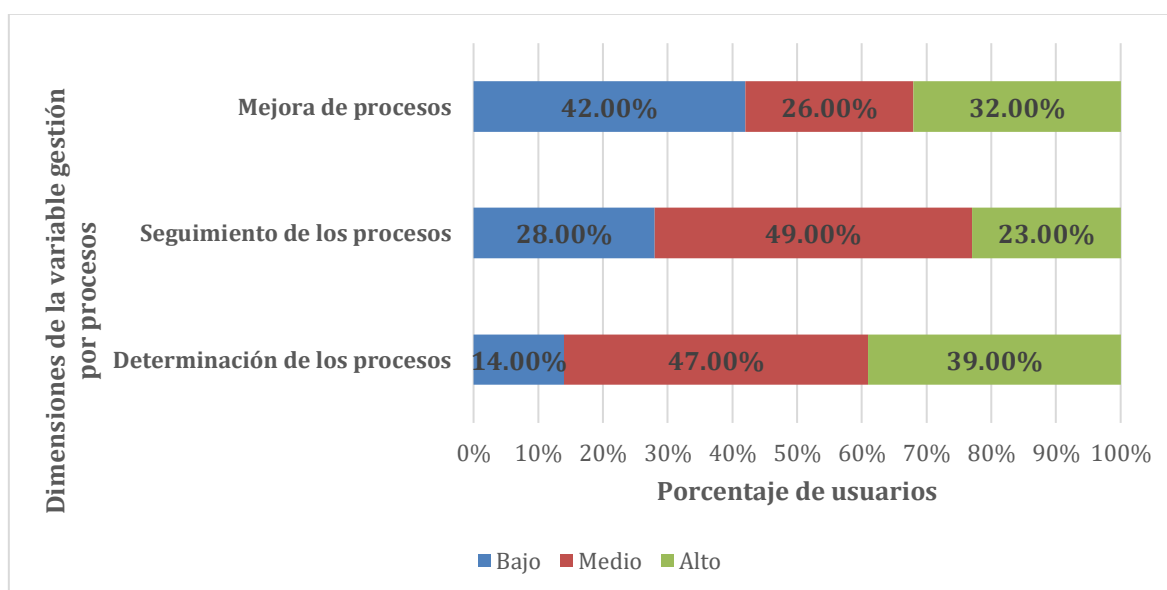
Niveles Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Planeación	16	16%	57	57%	27	27%	100	100%
Organización	13	13%	50	50%	37	37%	100	100%
Dirección	32	32%	63	63%	5	5%	100	100%
Control	19	19%	31	31%	50	50%	100	100%

Figura 3.*Niveles de las dimensiones de la variable gestión administrativa*

Conforme se aprecia la tabla 3 y figura 3, el control tiene un valor de 19% evidencian un nivel bajo, 31% reflejan con su selección un nivel medio y un 50% demuestran un nivel alto, lo que indica que se tienen un nivel alto en control; asimismo, se presentaron un 32% en el nivel bajo, un 63% en el nivel medio y un 5% en el nivel alto, para las dimensiones de dirección; de la misma forma, se presentaron un 13% en el nivel bajo, un 50% en el nivel medio y un 37% en el nivel alto, para las dimensiones de organización de la variable gestión administrativa; de igual manera, se presentaron un 16% en el nivel bajo, un 57% en el nivel medio y un 27% en el nivel alto, para las dimensiones de planeación de la variable GA.

Tabla 4.*Niveles de las dimensiones de la variable gestión por procesos*

Niveles Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Determinación de los procesos	14	14.00%	47	47.00%	39	39.00%	100	100.00%
Seguimiento de los procesos	28	28.00%	49	49.00%	23	23.00%	100	100.00%
Mejora de procesos	42	42.00%	26	26.00%	32	32.00%	100	100.00%

Figura 4.*Niveles de las dimensiones de la variable gestión por procesos*

De la tabla 4 y figura 4, de las dimensiones de mejora de procesos de la variable gestión por procesos; el 42.00% evidencian un nivel bajo, 26.00% reflejan con su selección un nivel medio y un 32.00% demuestran un nivel alto, lo que indica que se tienen un nivel bajo en la mejora de procesos de la variable gestión por procesos; asimismo, se presentaron un 28.00% en el nivel bajo, un 49.00% en el nivel medio y un 23.00% en el nivel alto, para las dimensiones de seguimientos de los procesos de la variable gestión por procesos; de la misma forma, se presentaron un 14.00% en el nivel bajo, un 47.00% en el nivel medio y un 39.00% en el nivel alto, para las dimensiones de determinación de los procesos de la variable gestión por procesos.

Prueba de Normalidad

Se procede a la aplicación del instrumento estadístico de Kolmogorov Smirnov, obteniendo los grados de libertad (Gl). Consecuentemente, el valor obtenido del significativo (sig.), en el que se presenta: a) En caso de que p valor $\leq \alpha$, valores que no son distribución normal, por tanto, se procede a realizar prueba no paramétrica; sin embargo si el p valor $> \alpha$, valores que son distribución normal, entonces se efectúa una prueba paramétrica. Los valores hallados se presentan a continuación:

Tabla 5.

Niveles Prueba de normalidad

Variables	Kolmogorov Sminorv	
	Estadístico	Sig.
Gestión administrativa	.224	<.0.01
Gestión por procesos	.314	<.0.01
Planeación	.127	<.0.01
Organización	.159	<.0.01
Dirección	.172	<.0.01
Control	.171	<.0.01

Según la tabla 5, menciona un Sig. $\leq (0,05)$, por lo tanto se evidencia que los datos de las variables en estudio, no están orientados en una distribución normal, por consiguiente, se efectuó la aplicación no paramétrica de Rho de Spearman.

Resultado inferenciales

Prueba de Correlación Rho Spearman

Se efectuó a comparar las hipótesis, utilizando el Coeficiente de Correlación de Rho, el cual determina: entre +1, relación directa y -1, relación inversa, sin embargo, al determinar 0, relación nula. Conforme a los resultados, se toma $PVALOR < 0,05$, se decide rechazar la hipótesis nula.

Contrastación de la hipótesis general

Ha. Existe relación significativa entre el nivel de la gestión administrativa y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana, 2023.

Ho. No Existe relación significativa entre el nivel de la gestión administrativa y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana, 2023.

Tabla 6.

Correlación de Rho Spearman entre la gestión administrativa y la gestión por procesos

Gestión administrativa y la gestión por procesos	
Coeficiente de correlación	0.707
Sig. (bilateral)	< .001
N	100

Se visualiza de la tabla 6, datos hallados que resaltan una posición de $Rho=0,707$, dando una correlación positiva media. De la misma forma, obtuvo un valor = $0.001 < 0,05$ para rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a), indicando una relación significativa entre la gestión administrativa y la gestión por procesos.

Contrastación de la primera hipótesis específica

Ha. Existe relación significativa entre el nivel de la planificación y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana, 2023.

Ho. No existe relación significativa entre el nivel de la planificación y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana, 2023.

Tabla 7.

Correlación de Rho Spearman entre la planeación y la gestión por procesos

La planeación y la gestión por procesos	
Coeficiente de correlación	0.393
Sig. (bilateral)	< .001
N	100

según la tabla 7, los valores hallados resaltan un Rho= 0.393 dando una positiva débil. Así mismo, expone un valor = 0.001 < 0,05 para rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alterna (Ha), indicando una relación significativa entre la planeación y la gestión por procesos.

Contrastación de la segunda hipótesis específica

Ha. Existe relación significativa entre el nivel de la organización y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana, 2023.

Ho. No existe relación entre el nivel de la organización y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana, 2023.

Tabla 8.

Correlación de Rho Spearman entre la organización y la gestión por procesos

Organización y la gestión por procesos	
Coeficiente de correlación	0.613
Sig. (bilateral)	< .001
N	100

Según la tabla 8, los valores hallados resaltan un Rho = 0.613, dando una positiva media. Así mismo, expone un valor = 0.001 < 0,05 para rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis alterna (Ha), indicando una relación significativa entre la organización y la gestión por procesos.

Contrastación de la tercera hipótesis específica

Ha. Existe relación significativa entre el nivel de la dirección y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana, 2023.

Ho. No existe relación significativa entre el nivel de la dirección y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana, 2023.

Tabla 9.

Correlación de Rho Spearman entre la dirección y la gestión por procesos

	Dirección y la gestión por procesos
Coeficiente de correlación	0.545
Sig. (bilateral)	< .001
N	100

La tabla 9, los valores hallados resaltan un $Rho = 0.545$, dando una positiva media. Así mismo, expone un valor = $0.001 < 0,05$ para rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a), indicando una relación significativa entre la dirección y la gestión por procesos.

Contrastación de la cuarta hipótesis específica

Ha. Existe relación significativa entre el nivel de la control y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana, 2023.

Ho. No existe relación significativa entre el nivel de la control y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana, 2023.

Tabla 10.

Correlación de Rho Sperman entre el control y la gestión por procesos

	Control y la gestión por procesos
Coeficiente de correlación	0.463
Sig. (bilateral)	< .001
N	100

Según la tabla 10, los valores hallados resaltan un $Rho = 0.463$ dando una positiva débil. De la misma manera, indica un valor $= 0.001 < 0,05$ para rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la hipótesis alterna (H_a), señalando una relación significativa entre la dirección y la gestión por procesos.

V. DISCUSIÓN

Con el desarrollo de los datos estadísticos, se hará un análisis comparativo obtenidos de manera estadística de las variables que involucran a la gestión por procesos y gestión administrativa, así como a cada dimensiones, con el propósito de encontrar entre ellas, la existencia de relación de las variables; que permita ver el grado de contrastarlas con los estudios ya efectuados y/o teorías señaladas en la presente tesis.

En cuanto al objetivo general, según Saavedra (2021), en su trabajo de tesis busco como objetivo general, determinar la relación que existe entre la GP y la GA en una municipalidad de ámbito provincial, el cual tiene una tendencia cuantitativa, teniendo como muestra a 100 usuarios (contribuyentes), obteniendo como resultado en la Rho Spearman un valor de 0.661, el cual involucra tener una relación positiva moderada con proporcionalidad directa.

Del mismo modo, según Sanchez (2021), en su estudio de investigación busco determinar la relación entre la gestión por procesos y la gestión administrativa en una Municipalidad Provincial, teniendo como estudio cuantitativo, con una muestra de 32 servidores administrativos, obteniendo como resultado a través del instrumento estadístico correlación Rho Spearman un valor de 0.442, el cual involucra tener una relación positiva moderada con proporcionalidad directa.

Estos hallazgos son vinculantes a los resultados obtenidos en la presente tesis, al corroborar que la relación que existe en la GA así como la GP se da mediante una relación positiva media con proporcionalidad directa, esto como resultado que se materializó en la herramienta estadística correlación Rho Spearman al haberse obtenido un valor de 0.707, con una muestra de 100 usuarios (personas que ya cuenta con una autorización por parte de la entidad pública).

Por tanto, los datos comparativos resulta importante, en vista que sus resultados representa un valor significativo, por lo que dicha información servirá de relevancia, para saber el estado en la cual se encuentran inmersos la GA así como la GP, en una entidad pública peruana.

Sin embargo, para Solorzano (2021), cuyo investigación se dio en un instituto superior tecnológico, la relación de las variables aplicando herramienta estadística como correlación Rho Spearman se encontró como valor 0.857, de una muestra de

90 colaboradores (servidores del instituto superior tecnológico), representando una relación positiva alta con proporcionalidad directa; esto debido quizás a que la muestra representa un valor inferior en comparación con los otros estudios mencionados, así como que esta no está dirigida a usuarios, sino a servidores de la institución y son aquellos que tienen mayor conocimiento sobre el desempeño de la entidad.

Hay que tener en consideración que la gestión administrativa, a través de sus dimensiones sigue un modelo orientado mediante los recursos y/o medios necesarios para lograr desarrollar sus actividades en funcionamiento, por tanto es necesario que el personal cumpla un rol acorde a sus capacidades en cada uno de los puestos asignados en la organización, cumplimiento con las metas establecidas en la institución, esto conforme a lo señalado por (William et al., 2022).

Ahora en cuanto al objetivo 1 tenemos a Saavedra (2021), quien encontró en la variable GP así como la dimensión planeación, una relación positiva moderada conforme al valor obtenido en Rho Spearman (0.512) con proporcionalidad directa.

Estos resultados, no tienen una similitud con los obtenidos; en vista que, al aplicar la prueba de correlación Rho Spearman se consiguió un valor de 0.393, el cual significa tener una relación positiva débil con proporcionalidad directa; debido quizás a que la institución no está difundiendo de manera adecuada los objetivos institucionales, los medios o recursos con los que cuenta y los planes de acciones a ejecutar.

Ahora bien, de acuerdo a Bravo (2020), en su estudio GP y su influencia en la GA en una empresa, siendo un estudio pre experimental, en el cual busco determinar la influencia de la gestión por procesos en la planificación, a través de la aplicación de la prueba de Wilcoxon, obteniendo como resultado que sí existe influencia significativa, al obtenerse como resultado de significancia de 0.20; por lo que con ello se demuestra la importancia de la planificación en una institución.

Por consiguiente, siguiendo el análisis de la planeación, podemos conceptualizar lo citado por Marco et al. (2016), en el cual señala que la planeación consiste en determinar los rumbos hacia una proyección futura, por ello consiste en la determinación de los objetivos que se pretende lograr alineándose a las labores que han de efectuarse para conseguirlo.

Así también, en cuanto al objetivo 2 para Saavedra (2021), encontró entre la variable GP así como la dimensión organización municipal, una relación positiva moderada conforme al valor obtenido en Rho Spearman (0.512) con proporcionalidad directa.

Estos resultados, tienen una similitud con los obtenidos; en vista que, al aplicar la prueba de correlación Rho Spearman se consiguió un valor de 0.613, el cual significa tener una relación positiva media con proporcionalidad directa; por lo que implica una aceptación moderada en su estructura funcional, personal y las actividades que ellas se desarrollan.

Ahora bien, de acuerdo a Bravo (2020), en la cual busco determinar la influencia de la GP en la organización, a través de la herramienta estadística, T-Student, obteniendo como resultado que si existe influencia altamente significativa, al tener como resultado un valor de significación menor a 0.01.

Para Hernández y Mendoza (2019), el nivel de significancia es el nivel de probabilidad de acierto o equivocación del valor de un resultado estadístico; asimismo señala que la interpretación de los valores estadísticos obtenidos se dan de la siguiente manera, si el valor es menor a 0.01 expresa un nivel altamente significativa, ahora si el valor logra ser mayor a 0.01 pero a menor a 0.05, solo tendrá nivel significativa, pero si el valor hallado es mayor a 0.05, entonces no existe un nivel de significancia.

Por consiguiente, de acuerdo al análisis de la organización, podemos definir lo citado por Marco et al. (2016), en el cual señala que la organización, es la función que consiste en estructuración del ente para el monitoreo de las metas establecidas. Por ello define cuál es la mejor forma para segmentar el trabajo; tales como agrupar y coordinar las acciones en forma efectiva, estableciendo parámetros de autoridad, mando y responsabilidad a la colaboración de sus integrantes y los recursos a los cargos específicos.

Para el caso del objetivo 3, para Velásquez (2022), encontró en la variable GP así como la organización en una entidad de las fuerzas armadas, una relación positiva moderada conforme al valor obtenido en Rho Spearman (0.442) con proporcionalidad directa.

Estos resultados, tienen una similitud con los obtenidos; en vista que, al aplicar Rho Spearman se consiguió un valor de 0.545, el cual significa tener un

relación positiva media con proporcionalidad directa; por lo que implica una aceptación moderada en los propósitos de la institución, así como de la comunicación y la motivación a su personal.

Ahora bien, de acuerdo a Bravo (2020), en la cual busco determinar la influencia de la GP en la dirección, a través de la aplicación de Wilcoxon, obteniendo como resultado que si existe influencia significativa, al obtenerse como valor de significación de 0.20.

Por consiguiente, de acuerdo al análisis de la dirección, podemos definir lo citado por (Arguello et al., 2020), en el cual señala que la dirección, esta referida a la autoridad del administrador en la elaboración de proyectos, intentando obtener una respuesta favorable de sus colaboradores a través de la comunicación, supervisión y motivación.

Ahora también, para el caso del objetivo 4, para Velasquez (2022), encontró en la variable GP y el control en una institución de las fuerzas armadas, una relación positiva moderada conforme al valor obtenido en Rho Spearman (0.442) con proporcionalidad directa.

Estos resultados, no tienen una similitud con los obtenidos; en vista que, al aplicar Rho Spearman se consiguió un valor de 0.463, por lo tanto significa tener una relación positiva débil con proporcionalidad directa; debido quizás a que la institución no está aplicando de manera adecuada acciones correctivas o supervisando el desempeño del personal.

Ahora bien, de acuerdo a Bravo (2020), en la cual busco determinar la influencia de la GP en el control, a través de la aplicación de la prueba de Wilcoxon, obteniendo como resultado que si existe influencia significativa, al obtenerse como valor de significación de 0.20.

Por consiguiente, de acuerdo al análisis de la control, podemos definir lo citado por (Arguello et al., 2020), en el cual señala que la aplicación del control se da a través de dos principios fundamentales que son la de corregir fallas o errores y prevenir nuevas fallas. La corrección de fallas o errores producto está determinado en aplicar medidas correctivas adecuadas que amenore la inconsistencia identificada. La prevención de nuevas inconsistencia o errores se produce en contemplar el conocimiento sobre los errores producidas para su separación en el futuro.

Con los resultados obtenidos, podemos señalar que la gestión por procesos, debe estar orientado a planear los objetivos y estrategias que busca la institución, desarrollando las estrategias en función a la capacidad de los servidores que permita efectuar una toma de decisión correcta para el cumplimiento de cada objetivo, verificar a través de instrumento de gestión el avance de las metas, de tal manera que nos permita efectuar medidas correctivas en las problemáticas encontradas; por consiguiente esta mención tiene mucha significancia con los estudios efectuado por Edwards Deming en su ciclo Deming.

También podemos señalar, de acuerdo a lo Norma Técnica N° 001-PCM/SGP (2018), impulsada a través de la modernización del estado, el cual señala que la gestión orientada en procesos, es una de las herramientas que permite poder conducir los objetivos institucionales mediante una ruta que garantice una entrega de cada productos y/o servicios que brindan las instituciones publicas tenga una aceptación favorable por parte de la ciudadanía, por lo que implica definir de manera clara las tareas que tiene asignada cada actividad en los diferentes niveles organizacionales, acortando riesgos a través de la aplicación que conlleva la mejora continua.

Enfocando los resultados a la gestión administrativa, el cual se tiene como una de las dimensiones a la organización, esta se encuentra respaldada por TAC, que hace mención al diseño del trabajo y desarrollo de los colaboradores para evitar algún conflicto organizacional; así también lo señalado por TCA, en vista que enfoca el incremento de la eficiencia, a través del diseño estructural de las organizaciones.

En consecuencia, mediante este estudio, podemos señalar que mediante la correcta aplicación de la planificación y organización; así como de la dirección y control (Cunya, 2022), todos ellos enmarcados en la gestión administrativa, va a permitir un buen desenvolvimiento en el desarrollo de la gestión basada en proceso en una entidad pública peruana, debido a que existe una proporcionalidad directa; por consiguiente, en vista que el entorno social surgen cambio continua, debido a la identificación de nuevas herramientas de gestión o cambios en la normatividad vigente, surge la necesidad de dar mayor atención a la mejora continua.

Así también, teniendo conocimiento que para el desarrollo de la gestión basada en procesos en las entidades públicas, necesariamente deben aplicar la determinación orientada a los procesos, así como el seguimiento de los procesos y

también la mejora de procesos (Sánchez, 2021), podemos señalar conforme a los resultados obtenidos, que se deben orientar esfuerzos en subir el nivel de seguimiento y mejora en los procesos; en vista que esto representa que existe una identificación adecuado de los procesos; pero que no se esta efectuando de manera eficiente el seguimiento de estos, que permita realizar un diagnostico para determina las posibles fallas o errores en los procesos, con la finalidad de poder efectuar realizar alguna medida correctiva a través de la mejora continua.

Para Chaves et al. (2019), si bien una organización bien estructura permite que las empresas pueden obtener las metas propuestas; es necesarias que estas valla a acompañada de una resiliencia organizacional, de tal manera que permita obtener nuevas capacidades, habilidades para indagar nuevas oportunidades y hacer competencias a futuras amenazar que se puedan en el entorno en la cual se desarrolla las instituciones.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se evidenció a través de la prueba estadística de correlación Rho Spearman en una entidad pública peruana, que la gestión administrativa tiene una relación significativa de proporcionalidad directa positiva media con la gestión por procesos; al obtenerse un valor de 0.707, se concluye que a mayor eficiencia en la gestión administrativa mayor eficiencia en la gestión por procesos.

Segunda: Se demostró con la herramienta estadística de correlación Rho Spearman en una entidad pública peruana, que la planificación tiene una relación significativa de proporcionalidad directa positiva débil con la gestión por procesos; al obtenerse un valor de 0.393, de tal manera que se concluye que a mayor nivel de la planificación mayor nivel en la gestión por procesos.

Tercera: Se determinó utilizando herramienta estadística de correlación Rho Spearman en una entidad pública peruana, que la organización tiene una relación significativa de proporcionalidad directa positiva media con la gestión por procesos; al obtenerse un valor de 0.613, se concluye que a mayor nivel en la organización va a permitir un mayor nivel en la gestión por procesos.

Cuarta: Se comprobó con el uso estadística de correlación Rho Spearman en una entidad pública peruana, que la dirección tiene una relación significativa de proporcionalidad directa positiva media con la gestión por procesos; al obtenerse un valor de 0.545, se concluye que un mayor incremento en el nivel de la dirección producirá un mayor incremento en el nivel de la gestión por procesos.

Quinta: Se evidenció con la aplicación estadística de correlación Rho Spearman en una entidad pública peruana, que el control guarda una relación significativa de proporcionalidad directa positiva débil con la gestión por procesos; al obtenerse un valor de 0.463, se concluye que al incrementar el nivel del control provocará un incremento en el nivel de la gestión por procesos.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda que el personal de la alta dirección de una entidad pública peruana, mantenga el rendimiento en el desarrollo de cada dimensión según la variable de la gestión administrativa para que de esta manera, la gestión por procesos pueda continuar con el desenvolvimiento aceptable, conforme a la información que brindaron los resultados.

Segunda: Se recomienda a la alta dirección de una entidad pública peruana cuyo estudio se realizó, que atribuya mayores esfuerzos en la difusión de sus objetivos, recursos y planes, para fortalecer la planificación en relación con la gestión por procesos.

Tercera: Se recomienda a la alta dirección de una entidad pública peruana, cuyo estudio se realizó, mantener el nivel de funcionamiento organizacional, el cual se ve reflejado en las labores de los servidores, para ello es necesario las capacitaciones constantes orientadas al buen servicio al ciudadano, con la finalidad de brindar un servicio acorde a las exigencias que requieren los usuarios.

Cuarta: Se recomienda al personal de la alta dirección de una entidad pública peruana, cuyo estudio se realizó, que optimice los canales de comunicación y motivación a sus servidores, con la finalidad de mantener el desenvolvimiento aceptado en la dirección enmarcada en la gestión por procesos.

Quinta: Se recomienda a la alta dirección de una entidad pública peruana, cuyo estudio se realizó, que atribuya mayores esfuerzos en el desempeño de los servidores, así como efectuar acciones correctivas ante algún inconveniente presentada, para fortalecer el control en relación con la gestión por procesos.

REFERENCIAS

- Alves de Melo, G., Gonzaga de Castro, L., Mendonça, M., Angélico, M, & Borges, S. (2022), Statistical quality and process control in an organization of the food sector located in the Alto Paranaíba mesoregion. *DYNA*, 89(224), 9-16. <https://doi.org/10.15446/dyna.v89n224.102480>
- Aranda, M., Ordoñez, L. y Peralta, C. (2018). Gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del MINAGRI. <http://hdl.handle.net/11354/2270>.
- Arenaza V.D., Álvarez E.A., Estela T.C., Calderón C.E.J. (2019). Scopus— Document details - Implementation of process management in the sales management of a metal-mechanic company. 8(12), 1529-1531. <https://doi.org/10.54808/CICIC2022.01.13>
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C., y Torres, L. (2020) Administración de Empresas: Elementos Básicos, 1 era edición – Ecuador.
- Alvarado, C. (2022). Gestión administrativa y el shop floor management en una planta de producción de medicamentos de Lurín, Lima – 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77919/Alvarado_ACG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aytül, N. y Yurdakul, S. (2022). Organizational aspects of landscape enterprises: The case of Istanbul. *Ciência Rural*, 52(7), 1-12. <https://doi.org/10.1590/0103-8478cr20210138>
- Bravo, E. (2020). Gestión por Procesos y su influencia en la Gestión Administrativa de Salud Dent Familiar de Trujillo, 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48241/Bravo_HEK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bravo, J. (2008). Gestión de Procesos. Chile: Editorial Evolución S.A.
- Bernal, C. (2016). Metodología de la Investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Colombia: Pearson.
- Carro, F., y Caló, A. (2012). La administración científica de Frederick W. Taylor: una lectura contextualizada. VII Jornadas de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata. 45 Argentina en el escenario latinoamericano actual:

debates desde las ciencias sociales, 1-18.
http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/30887/Documento_completo.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Coetzee, B.J., & Sonnendecker, P.W.. (2022). Fully automated coal quality control using digital twin material tracking and statistical model predictive control for yield optimization during production of semi soft coking- and power station coal. *Journal of the Southern African Institute of Mining and Metallurgy*, 122(8),429-436. <https://dx.doi.org/10.17159/2411-9717/2002/2022>
- Chaves, C., Paiva, C., & Irigaray, A. (2019). Organizational resilience: proposition for an integrated model and research agenda. *Tourism & Management Studies*, 15(3), 37-46. <https://doi.org/10.18089/tms.2019.150304>
- Chiavenato, I. (2017). *Introducción a la teoría general de la administración*. (9ª ed.). McGraw Hill
- Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración* (8 ed.). México: McGraw-Hill.
- CLAD. (2008). *Carta iberoamericana de calidad en la gestión pública*. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>.
- Contreras, F., Olaya, J. y Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. Perú.
- Cunya, R. (2022). *Gestión por procesos para gestión administrativa de los servidores públicos en una entidad municipal de Lambayeque*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95453/Cunya_ARM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ershadi, M., Jefferies, M., Davis, P., & Mojtahedi, M. (2020). Towards successful establishment of a project portfolio management system: business process management approach. *JMPM*. <https://journalmodernpm.com/manuscript/index.php/jmpm/article/view/JMPM02302/389>
- Fahad, A. (2023). The impact of administrative management and information technology on e-government success: The mediating role of knowledge

management practices. *Cogent Business & Management*, 10(1), 1-19.
<https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2202030>

- Frias, L. (2020). Gestion administrativa para el emprendimiento en el municipio de Manaure, La Guajira. [https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/337/GESTI%
c3%93N%20ADMINISTRATIVA%20PARA%20EL%20EMPREDIMIENTO%20EN%20EL%20MUNICIPIO%20DE%20MANAURE%2c%20LA%20GUAJIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/337/GESTI%c3%93N%20ADMINISTRATIVA%20PARA%20EL%20EMPREDIMIENTO%20EN%20EL%20MUNICIPIO%20DE%20MANAURE%2c%20LA%20GUAJIRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Federico, M., Loguzzo, H., Leonel, y J. (2016) *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*, Universidad Nacional Arturo Jauretche, Argentina
- Gavilanes, H. (2020). Gestión administrativa y su relación con la comunicación interpersonal de los colaboradores del área de laboratorio clínico del hospital del día sur valdivia. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15630/1/T-UCSG-POS-MGSS-266.pdf>
- Gębczyńska, A. (2017). Identification of barriers involved in the process approach implementation in public administration against results of empirical studies. *Economy & Business*, 11, 209-218.
<https://www.researchgate.net/publication/324113566>.
- Gutiérrez, Humberto. 2008. *calidad total y productividad*. México: McGraw Hill, 2008.
- Hawrysz, L., & Hys, K. (2013). Process Oriented Management in Public and Private Sector. *China-USA Business Review*, 12(3), 903-910.
<https://www.davidpublisher.com/Public/uploads/Contribute/551cfd320c256.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2019). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*, McGraw-Hill Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Hernández, R. y Zapata, N. (2013). *Metodología de la investigación para bachillerato México*, D.F.: McGraw-Hill Interamericana, Educación (Mcgraw-Hill).

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Mexico: Mcgraw-Hill / Interamericana Editores S.A.
- Martínez, A. y Ríos, F. (2006). Los Conceptos de Conocimiento, Epistemología y Paradigma, como Base Diferencial en la Orientación Metodológica del Trabajo de Grado Cinta moebio 25
[file:///C:/Users/pc-/Downloads/publicadorcdm,+Journal+manager,+25960-85082-1-CE%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/pc-/Downloads/publicadorcdm,+Journal+manager,+25960-85082-1-CE%20(2).pdf)
- Mallar, M. (2010). Process management: an effective management approach. *Visión de Futuro*, **13(1)**,
<http://www.scielo.org.ar/pdf/vf/v13n1/v13n1a04.pdf>
- Moreno, F. y Costa, A.(2021). Process-based Management aimed at improving health care and financial results. *Journal of school of nursing .. University of Sao Paulo*, 56, 1-7. <https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2021-0333en>
- Moroni, I., & Arruda, A. (2020). Understanding how design processes can contribute to the enhancement of innovative capacity in the universe of startup companies. *Cuadernos del Centro de Estudios en Diseño y Comunicación. Ensayos*, (80), 64-75. <https://dx.doi.org/10.18682/cdc.vi80.3695>
- León, J. d. (2004). *Trabajando con los Procesos: Guia para la Gestión po Procesos*. (s.l.): Junta de Castilla y León
- Papadopoulos, G., Kechagias, E., Legga, P., & Tatsiopoulos, I. (2018). Integrating Business Process Management with Public Sector. *IEOM Society International*. <http://www.ieomsociety.org/paris2018/papers/77.pdf>
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- Pérez, José Antonio. *Gestión por Procesos*. Quinta edición. ESIC Editorial. Madrid. 2012
- Ponto, J. (2015). Understanding and Evaluating Survey Research. *Journal of the advanced practitioner in oncology*. 6. 168-171. https://www.researchgate.net/publication/286445115_Understanding_and_Evaluating_Survey_Research

- SGP de la PCM. (2013). Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- SGP de la PCM. (2022). Resumen Ejecutivo Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3528275/Resumen%20Ejecutivo.pdf.pdf>
- Sanchez, P. (2021). Gestión por procesos y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53257/Sanchez_SPH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saavedra, B. (2021). Gestión por procesos y la gestión administrativa según los usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2021. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86365/Saavedra_MBN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Secretaría de Gestión Pública de La Presidencia del Consejo de Ministros. (2018). Norma Técnica 001-2018-PCM/SGP. Perú. <https://sgp.pcm.gob.pe/gestion-porprocesos/>
- Sabogal, C. (2017). Gestión Administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad nacional de Colombia. [Tesis de Maestría, Universidad Libre de Colombia] Repositorio institucional. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/11778>
- Stoner, G. (2015). Administración. Ed. Pearson Educación. 9na Edición.
- Silva, C., & Crisostomo, V. (2019). Fiscal management, public management efficiency and socioeconomic development of Ceará municipalities. RAP. <https://www.scielo.br/j/rap/a/RQSK9HMxNJSkzMRtqFLtCyM/?lang=en>
- Solorzano, A. (2020). Gestión por procesos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68006/Sol%20Solorzano_%2081EL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Soto, M. (2019). La gestión administrativa y el control presupuestario de los gobiernos autónomos descentralizados Municipales – 2019. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/30032/1/044%20GMC.pdf>

- SGP de la PCM. (2013). Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- SGP de la PCM. (2022). Resumen Ejecutivo Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3528275/Resumen%20Ejecutivo.pdf.pdf>
- Raczyńska, M. (2016). Process management in public administration. <https://www.researchgate.net/publication/304660446> **PROCESS MANAGEMENT IN PUBLIC ADMINISTRATION**
- Ramos , C. (2015). Los paradigmas de la investigación científica
- Ramirez, C. (2016). Fundamentos de administración (4a ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Ramírez, Reynier I., Antequera, Ricardo R., Lay, Nelson D., & Villalobos Antúnez, José V.. (2023). Organizational management in coordinating postgraduate university programs. *Formación universitaria*, 16(3), 73-82. <https://dx.doi.org/10.4067/s0718-50062023000300073>
- Resolución Ministerial N° 1192-2019-IN, (2019). Aprueba la directiva N° 005-2019-IN-OGPP Lineamientos para la gestión por procesos en el Ministerio del Interior. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/350679/1192-2019-IN__Aprobar_la_directiva_005-2019-IN-OGPP_Lineamientos_para_la_gestion_por_procesos_MININTER_.pdf
- Roopa, S. y Rani, M. (2012). Questionnaire Designing for a Survey. *The Journal of Indian Orthodontic Society*, 46(4), 273-277 <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.5005/jp-journals-10021-1104>
- Tessarini, G. y Saltorato, P. (2022), Reduced Working Time as Political, Management and Control Instrument. *Organizações & Sociedade Journal*, 29(103), 724-749. <https://dx.doi.org/10.1590/1984-92302022v29n0035EN>
- Torres, S. (2021). Gestión administrativa e inclusión social del Programa Nacional PAIS en el centro poblado Costa Rica - Pajarillo, 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59241/Torres_PSC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velasquez, E. (2022). Gestión por procesos y gestión administrativa del batallón de servicios de la Aviacion del Ejercito del Peru, sede Callao, 2022.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/116444/Velazquez_GEP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

William, C. C. J., Nila, G. C., Enrique, P. L. V., & Mirko, M. N. (2022). Scopus-Document details - Administrative management during covid19 in the collaborators of the municipalities in Peru. 28(3), 294-305. <https://doi.org/doi:10.31876/rcs.v28i3.38475>

Willaert, P., Van den Bergh, J., Willems, J., & Deschoolmeester, D. (2007). The Process-Oriented Organisation: A Holistic View Developing a Framework for Business Process Orientation Maturity. Vlerick Leuven Gent Management School. https://www.researchgate.net/publication/220268108_The_Process_Oriented_Organisation_A_Holistic_View_Developing_a_Framework_for_Business_Process_Orientation_Maturity

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Anexo 4: Validación por juicio de expertos

Anexo 5: Consentimiento informado

Anexo 6: Confiabilidad de instrumento

Anexo 7: Prueba de Normalidad

Anexo 8: Formato de Comité de ética

Anexo N° 1. Matriz de consistencia

Gestión administrativa y gestión por procesos según usuarios de una entidad pública peruana, 2023							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable de análisis 1: Gestión administrativa				
¿Cuál es la relación entre el nivel de la gestión administrativa y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana, 2023?	Determinar la relación entre el nivel de la gestión administrativa y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana, 2023	Existe relación entre el nivel de la gestión administrativa y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana, 2023	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Niveles y rangos
			Planeación	Objetivos	1	Escala Likert <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo. • De acuerdo. • Indiferente. • En desacuerdo. • Totalmente desacuerdo 	Bajo (0 - 16) Medio (17 - 32) Alto (33 - 48)
				Medios	2		
				Planes de acción	3		
			Organización	División de trabajo	4		
				Personal	5		
				Recursos	6		
				Actividades	7		
			Dirección	Propósito	8		
				Comunicación	9		
				Motivación	10		
Control	Desempeño	11					
	Acciones correctivas	12					
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable de análisis 2: Gestión por procesos				
1: ¿Cuál es la relación entre el nivel de la planificación y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana, 2023?, 2: ¿Cuál es la relación entre el nivel de la organización y el nivel de la gestión por	1: Determinar la relación entre el nivel de la planificación y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana, 2023, 2: Determinar la relación entre el nivel de la organización y el nivel de la gestión por	1: Existe relación entre el nivel de la planificación y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana, 2023, 2: Existe relación entre el nivel de la organización y el nivel de la gestión por	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Valores	Niveles y rangos
			Determinación de los procesos	Identifica productos	1	Escala Likert <ul style="list-style-type: none"> • Totalmente de acuerdo. • De acuerdo. • Indiferente. • En desacuerdo. • Totalmente desacuerdo 	Bajo (0 - 12) Medio (13 - 28) Alto (29 - 44)
				Identifica procesos	2		
				Caracteriza procesos	3		
				Determina la secuencia e interacción de los procesos	4		
				Aprueba y difunde documentos generados	5		
			Seguimiento, medición y	Sigue y mide procesos	6 y 7		
Analiza procesos	8 y 9						

<p>proceso en una entidad pública peruana, 2023?, 3: ¿Cuál es la relación entre el nivel de la dirección y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana, 2023? 4: ¿Cuál es la relación entre el nivel del control y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana, 2023?</p>	<p>proceso en una entidad pública peruana, 2023, 3: Determinar la relación entre el nivel de dirección y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana, 2023 4: Determinar la relación entre el nivel de control y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana, 2023</p>	<p>proceso en una entidad pública peruana, 2023, 3: Existe relación entre el nivel de la dirección y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana, 2023 4: Existe relación entre el nivel de control y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana, 2023.</p>	<p>análisis de procesos</p> <p>Mejora de procesos</p>	<p>Selección de problemas</p> <p>Análisis de causa efecto</p> <p>Selecciona mejora</p> <p>Implementa mejoras</p>	<p>10 y 11</p> <p>12</p> <p>13</p> <p>14 y 15</p>		
Diseño de investigación		Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Métodos de análisis de datos		
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Diseño: No experimental, transeccional, correlacional.</p>		<p>Población: usuarios, quienes ya cuenten con autorización o permiso correspondiente en materia de armas, servicio de seguridad, explosivos y productos pirotécnicos</p>	<p>Técnica: Encuesta Instrumento; cuestionario sobre la gestión administrativa y cuestionario sobre la gestión por procesos</p>		<p>Descriptivos: Tabla de contingencia o correlación. Inferencial: Prueba de Normalidad Kolmogorov, Prueba de correlación Spearman, Prueba de significancia.</p>		

Anexo N° 2. Matriz de operacionalización de variables

Gestión administrativa y gestión por procesos según usuarios de una entidad pública peruana, 2023

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	
Gestión Administrativa	Cunya (2022), cuenta con una percepción de manera gerencial, ubicando a la planificación de las actividades institucionales conforme a sus políticas, objetivos y metas, así también en conformarlas de acuerdo a su diseño y estructura, empoderando conforme al desarrollo de su liderazgo y formas de comunicación interna con sus clientes internos y externos, así como del control para asegurar que se cumpla con lo planificado, las metas e indicadores de la institución.	la variable Gestión Administrativa es cuantitativa se medirá mediante un cuestionario estructurado a partir de sus dimensiones	Planeación	• Objetivos	1	Ordinal Escala Likert • Totalmente de acuerdo. • De acuerdo. • Indiferente. • En desacuerdo. • Totalmente desacuerdo.
				• Medios	2	
				• Planes de acción	3	
			Organización	• División de trabajo	4	
				• Personal	5	
				• Recursos	6	
				• Actividades	7	
			Dirección	• Propósito	8	
				• Comunicación	9	
				• Motivación	10	
			Control	• Desempeño	11	
				• Acciones correctivas	12	
Gestión por Procesos	Sánchez (2021), es una forma de trabajo empleando procedimientos internos administrativos, de manera transversal y secuencial en sus diferentes labores que efectúan las instituciones, con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales y de esta manera satisfacer las expectativas de los usuarios y/o ciudadanos.	la variable Gestión por Proceso es cuantitativa se medirá mediante un cuestionario estructurado a partir de sus dimensiones	Determinación de los procesos	• Identifica productos	1	Ordinal Escala Likert • Totalmente de acuerdo. • De acuerdo. • Indiferente. • En desacuerdo. • Totalmente desacuerdo.
				• Identifica procesos	2	
				• Caracteriza procesos	3	
				• Determina la secuencia e interacción de los procesos	4	
				• Aprueba y difunde documentos generados	5	
			Seguimiento de los procesos	• Sigue y mide procesos	6 y 7	
				• Analiza procesos	8 y 9	
			Mejora de procesos	• Selección de problemas	10 y 11	
				• Análisis de causa efecto	12	
				• Selecciona mejora	13	
• Implementa mejoras	14 y 15					

Anexo N° 3: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Estimado ciudadano, el presente cuestionario tiene como finalidad recoger información sobre la gestión procesos que se aplica en una institución pública peruana, por lo cual se requiere que sus respuestas sean consideradas con sinceridad, la misma que será de manera confidencial y anónima.

INSTRUCCIONES: Lea de manera detenida los ítems y marque con una "X" la alternativa que estime conveniente.

ESCALA DE LIKERT				VALORACION			
TOTALMENTE DESACUERDO				0			
EN DESACUERDO				1			
INDIFERENTE				2			
DE ACUERDO				3			
TOTALMENTE DEACUERDO				4			
Ítem	DIMENSIÓN: DETERMINACIÓN DE LOS PROCESOS	0	1	2	3	4	
1	¿Cree usted que la institución realiza la identificación de los productos que brinda al ciudadano de manera adecuado para implementar una adecuada gestión administrativa?						
2	¿Cree usted que la institución ha desarrollado de manera adecuada la identificación de los procesos para implementar una adecuada gestión administrativa?						
3	¿Cree usted que la institución ha caracterizado de manera adecuada los productos y servicios que brinda al ciudadano para implementar una adecuada gestión administrativa?						
4	¿Cree usted que la institución busca la esquematización de las sucesiones de sus procesos desarrollados en los productos que brindan al usuario para implementar una adecuada gestión administrativa?						
5	¿Cree usted que la institución registra y difunde los procesos de los productos que brinda al usuario para implementar una adecuada gestión administrativa?						
Ítem	DIMENSIÓN: SEGUIMIENTOS DE LOS PROCESOS	0	1	2	3	4	

6	¿Cree usted que la institución efectúa seguimiento a los procesos que desempeña para implementar una adecuada gestión administrativa?					
7	¿Cree usted que la institución busca medir a través de la calidad en los servicios que ofrece dentro de los procedimientos administrativos, para implementar una adecuada gestión administrativa?					
8	¿Cree usted que los servidores públicos efectúan seguimiento a los procesos administrativos de la institución para implementar una adecuada gestión administrativa?					
9	¿Cree usted que la institución mediante el desarrollo de sus procesos permite coadyuvar el logro de los objetivos institucionales, para implementar una adecuada gestión administrativa?					
Ítem	DIMENSIÓN: MEJORA DE PROCESOS	0	1	2	3	4
10	¿Cree usted que la institución muestra interés por identificar los problemas que se presentan en los procesos y servicios que brinda desde la información que se recolecta de los usuarios, para mejorar la gestión administrativa?					
11	¿Cree usted que la institución con el desarrollo de sus procesos, busca la satisfacción de los usuarios, para implementar una adecuada gestión administrativa?					
12	¿Cree usted que la institución muestra interés por buscar las causas de los problemas que se encuentran en los procesos de acuerdo a la información que recolecta de los usuarios, para implementar una adecuada gestión administrativa?					
13	¿Cree usted que las mejoras identificadas por la institución son seleccionadas adecuadamente, para implementar una adecuada gestión administrativa?					
14	¿Cree usted que la institución muestra interés en aplicar mejoras en los procesos que brinda, para implementar una adecuada gestión administrativa?					
15	¿Cree usted que la institución constantemente busca mejora en el desarrollo de sus procesos, para implementar una adecuada gestión administrativa?					



CUESTIONARIO SOBRE LA GESTION ADMINISTRATIVA

Estimado ciudadano, el presente cuestionario tiene como finalidad recoger información sobre la gestión administrativa que se aplica en una institución pública peruana, por lo cual se requiere que sus respuestas sean consideradas con sinceridad, la misma que será de manera confidencial y anónima.

INSTRUCCIONES: Lea de manera detenida los ítems y marque con una "X" la alternativa que estime conveniente.

ESCALA DE LIKERT		VALORACION				
TOTALMENTE DESACUERDO		0				
EN DESACUERDO		1				
INDIFERENTE		2				
DE ACUERDO		3				
TOTALMENTE DEACUERDO		4				
N°	DIMENSIÓN: PLANEACIÓN	0	1	2	3	4
1	¿Cree usted que la institución informa a través de su página web los objetivos de la gestión de sus actividades administrativas y de servicios en beneficio de la ciudadanía para mejorar la gestión por procesos?					
2	¿Cree usted que la institución informa anualmente a la ciudadanía sobre el empleo de medios o recursos para la mejora de la gestión de los servicios que ofrece a los usuarios o ciudadanos para mejorar la gestión por proceso de la institución?					
3	¿Cree usted que los planes de acción han integrado a toda la oficina de la institución para mejorar la gestión por procesos?					
N°	DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN	0	1	2	3	4
4	¿Cree usted que se emplean diferentes medios impresos y digitales para informar a la ciudadanía sobre la estructura orgánica (Gerencias y Jefaturas) de la institución para mejorar la gestión por procesos?					
5	¿Cree usted que la institución cuenta con personal que ofrece un trato igualitario a los usuarios o ciudadanos para mejorar la gestión por procesos?					

6	¿Cree usted que la institución cuenta con recursos suficientes para mejorar la gestión por procesos?					
7	¿Cree usted que la institución cuenta con un cronograma de actividades por oficinas, para mejorar la gestión por procesos?					
N°	DIMENSIÓN: DIRECCIÓN	0	1	2	3	4
8	¿Cree usted que la institución tiene entre sus propósitos fundamentales el de brindar una atención de calidad a los usuarios para mejorar la gestión por procesos?					
9	¿Cree usted que la institución ha implementado de manera oportuna canales de comunicación para atender una atención de calidad a los usuarios para mejorar la gestión por procesos?					
10	¿Cree usted que la institución evidencia la motivación del servidor público por atender y ofrecer un mejor servicio a los usuarios para mejorar la gestión por procesos?					
N°	DIMENSIÓN: CONTROL	0	1	2	3	4
11	¿Cree usted que la institución monitorea constantemente el desempeño de los servidores para mejorar la gestión por procesos?					
12	¿Cree usted que la institución cuenta con acciones correctivas eficaces que garantizan el cumplimiento de los objetivos para mejorar la gestión por procesos?					

Anexo 4: Validación de juicios por experto

Evaluación por Juicios de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre la Gestión administrativa.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando en la Gestión Pública. Agradeciendo su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Lizbeth Felicita Soto Orosco
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social (x) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	<ul style="list-style-type: none">Analista Legal de la Gerencia de Control y Fiscalización.
Institución donde labora:	SUCAMEC.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Mas de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Título del estudio realizado. Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública: Dificultades de Acceso a la Certificación de Competencias Laborales Del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2016-2019).

2. Propósitos de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. Datos de escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario sobre la Gestión administrativo
Autora:	Pedro Kilder Bernabe Tapia
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Individual o colectivo
Tiempo de aplicación:	12 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	usuarios, quienes ya cuenten con autorización o permiso correspondiente en materia de armas, servicios de seguridad privada, explosivos y productos pirotécnicos.

Significación:	La escala está compuesta por 12 reactivos, contiene una escala de Likert y los valores asignados son los siguientes: 0 = Totalmente desacuerdo, 1 = En desacuerdo, 2 = Indiferente, 3 = De acuerdo y 4 = Totalmente de acuerdo
-----------------------	--

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planeación	Permite elaborar planes de una institución con la finalidad de formular objetivos, procedimientos y medios para lograrlos a través de políticas internas (William et al., 2022).
	Organización	Consiste en el desarrollo de la estructura orgánica a través de los puestos, funciones y los recursos materiales necesarios para el desarrollo de las tareas que cada colaborador va a desarrollar (William et al., 2022).
	Dirección	Conocida también como motivación, que consiste en fomentar que los colaboradores a través de sus labores coadyuven en beneficio de cumplir con los objetivos de la organización (William et al., 2022).
	Control	Contribuyen con el cumplimiento de los objetivos a través de la medición del desempeño laboral, mediante la aplicación de normas y acciones correctivas (William et al., 2022).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la Gestión administrativa elaborado por el Br. Pedro Kilder Bernabe Tapia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.

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

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de planeación en una entidad pública peruana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Objetivos	1	4	4	4	
Medios	2	4	3	4	
Planes de acción	3	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Organización.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de planeación en una entidad pública peruana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
División de trabajo	4	4	4	4	
Personal	5	4	3	4	
Recursos	6	4	4	4	
Actividades	7	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Dirección

- Primera dimensión: Dirección.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de dirección en una entidad pública peruana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Propósito	8	4	4	4	
Comunicación	9	4	4	3	
Planes de acción	10	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Control

- Primera dimensión: Control.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de Control en una entidad pública peruana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Desempeño	11	4	4	4	
Acciones correctivas	12	4	3	4	



Nombre: Lizbeth Felidja Soto Orosco
DNI: 44935710

Evaluación por Juicios de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre la Gestión por procesos.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando en la Gestión Pública. Agradeciendo su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Lizbeth Felicita Soto Orosco
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica	Clinica () Social (x) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	<ul style="list-style-type: none"> • Analista Legal de la Gerencia de Control y Fiscalización.
Institución donde labora:	Consultora independiente
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Mas de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Título del estudio realizado. (1) Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública: Dificultades de Acceso a la Certificación de Competencias Laborales Del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2016-2019).

2. Propósitos de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. Datos de escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario sobre la Gestión por procesos
Autora:	Pedro Kilder Bernabe Tapia
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Individual o colectivo
Tiempo de aplicación:	12 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	usuarios, quienes ya cuenten con autorización o permiso correspondiente en materia de armas,

	servicio de seguridad privada, explosivos y productos pirotécnicos.
Significación:	La escala está compuesta por 15 reactivos, contiene una escala de Likert y los valores asignados son los siguientes: 0 = Totalmente desacuerdo, 1 = En desacuerdo, 2 = Indiferente, 3 = De acuerdo y 4 = Totalmente de acuerdo

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión por procesos	Determinación de los procesos	Permite la identificación de los procesos en una institución y la caracterización de los componentes que la conforman (secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros, 2013)
	Seguimiento, medición y análisis de procesos	Se encarga en verificar el nivel de desempeño, así como en identificar las oportunidades de mejora (secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros, 2013)
	Mejora de procesos	Busca la optimización en el desempeño de cada proceso de una entidad (secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros, 2013)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la Gestión administrativa elaborado por el Br. Pedro Kilder Bernabe Tapia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto Nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o	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.

Indicador que está midiendo	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Determinación de los procesos
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de los procesos para la implementación una adecuada gestión administrativa en una entidad pública peruana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Identifica productos	1	4	4	4	
Identifica procesos	2	4	4	3	
Caracteriza procesos	3	4	4	4	
Determina la secuencia e interacción de los procesos	4	4	4	4	
Aprueba y difunde documentos generados	5	3	4	4	

Dimensiones del instrumento:

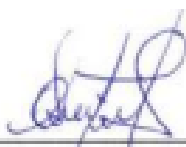
- Primera dimensión: Seguimiento, medición y análisis de procesos.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de seguimiento de los procesos para la implementación adecuada de la gestión administrativa en una entidad pública peruana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Sigue y mide procesos	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
Analiza proceso	8	4	3	4	
	9	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Mejora de procesos.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de mejora de procesos para implementar una adecuada gestión administrativa en una entidad pública peruana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Selección de problemas	10	4	4	4	
	11	4	4	4	
Análisis de causa efecto	12	4	4	4	
Selecciona mejora	13	4	4	4	
Implementa mejoras	14	4	3	4	
	15	4	4	4	



Nombre: Lizbeth Felidra Soto Orosco

DNI: 44935710

Evaluación por Juicios de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario sobre la Gestión administrativa.". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando en la Gestión Pública. Agradeciendo su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Maria Amelia de las Mercedes Asenjo Azpilcueta
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social (x)
	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública y docencia superior (capacitación por competencias laborales)
Institución donde labora:	Consultora Independiente.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Mas de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. (1) Evaluación de impacto de la Capacitación brindada por el Centro de Altos Estudios Registrales del RENIEC (periodo 2006 al 2010). (2) Diagnóstico de necesidades de capacitación y certificación de competencias laborales en al Región de la Libertad 2021-2022 (Consultoría en el Gobierno Regional de La Libertad).

2. Propósitos de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. Datos de escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario sobre la Gestión administrativo
Autora:	Pedro Kilder Bernabe Tapia
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Individual o colectivo
Tiempo de aplicación:	12 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	usuarios, quienes ya cuenten con autorización o permiso correspondiente en materia de armas, servicio de seguridad privada, explosivos y productos pirotécnicos.
Significación:	La escala está compuesta por 12 reactivos, contiene una escala de Likert y los valores asignados son los siguientes: 0 = Totalmente desacuerdo, 1 = En desacuerdo, 2 = Indiferente, 3 = De acuerdo y 4 = Totalmente de acuerdo

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planeación	Permite elaborar planes de una institución con la finalidad de formular objetivos, procedimientos y medios para lograrlos a través de políticas internas (William et al., 2022).
	Organización	Consiste en el desarrollo de la estructura orgánica a través de los puestos, funciones y los recursos materiales necesarios para el desarrollo de las tareas que cada colaborador va a desarrollar (William et al., 2022).
	Dirección	Conocida también como motivación, que consiste en fomentar que los colaboradores a través de sus labores coadyuven en beneficio de cumplir con los objetivos de la organización (William et al., 2022).
	Control	Contribuyen con el cumplimiento de los objetivos a través de la medición del desempeño laboral, mediante la aplicación de normas y acciones correctivas (William et al., 2022).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la Gestión administrativa elaborado por el Br. Pedro Kilder Bernabe Tapia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

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

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de planeación en una entidad pública peruana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Objetivos	1	4	4	4	
Medios	2	4	4	4	
Planes de acción	3	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Organización.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de planeación en una entidad pública peruana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
División de trabajo	4	4	4	4	
Personal	5	4	4	3	
Recursos	6	4	4	4	
Actividades	7	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Dirección

- Primera dimensión: Dirección.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de dirección en una entidad pública peruana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Propósito	8	4	4	3	
Comunicación	9	4	4	4	
Planes de acción	10	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Control

- Primera dimensión: Control.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de Control en una entidad pública peruana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Desempeño	11	4	4	4	
Acciones correctivas	12	4	4	4	


FIRMA

Nombre: Maria Amelia de las Mercedes Asenjo Azpilcueta

DNI: 25590906

Evaluación por Juicios de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario sobre la Gestión por procesos.**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando en la Gestión Pública. Agradeciendo su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	María Amelia de las Mercedes Asenjo Azpilcueta
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social (x) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Programa Presupuestal por Resultados PPR Impulsa Perú del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE). Programa Juntos del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS)
Institución donde labora:	Consultora independiente
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Mas de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. (1) Tesis para obtener el grado de Magister en Gestión Pública: Dificultades de Acceso a la Certificación de Competencias Laborales Del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2016-2019). (2) Asistencia Técnica para la elaboración del expediente técnico que sustente la implementación de la Transferencia Monetaria en Alta Secundaria – Programa Nacional Juntos del MIDIS (Consultoría).

2. Propósitos de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. Datos de escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario sobre la Gestión por procesos
Autora:	Pedro Kilder Bernabe Tapia
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Individual o colectivo
Tiempo de aplicación:	12 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	usuarios, quienes ya cuenten con autorización o permiso correspondiente en materia de armas, servicio de seguridad, explosivos y productos pirotécnicos.
Significación:	La escala está compuesta por 15 reactivos, contiene una escala de Likert y los valores asignados son los siguientes: 0 = Totalmente desacuerdo, 1 = En desacuerdo, 2 = Indiferente, 3 = De acuerdo y 4 = Totalmente de acuerdo

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión por procesos	Determinación de los procesos	Permite la identificación de los procesos en una institución y la caracterización de los componentes que la conforman (secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros, 2013)
	Seguimiento, medición y análisis de procesos	Se encarga en verificar el nivel de desempeño, así como en identificar las oportunidades de mejora (secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros, 2013)
	Mejora de procesos	Busca la optimización en el desempeño de cada proceso de una entidad (secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros, 2013)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la Gestión por procesos elaborado por el Br. Pedro Kilder Bernabe Tapia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	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

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

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Determinación de los procesos
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de los procesos para la implementación una adecuada gestión administrativa en una entidad pública peruana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Identifica productos	1	4	4	4	
Identifica procesos	2	4	4	3	
Caracteriza procesos	3	4	4	4	
Determina la secuencia e	4	3	4	4	

interacción de los procesos					
Aprueba y difunde documentos generados	5	4	4	3	

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Seguimiento, medición y análisis de procesos.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de seguimiento de los procesos para la implementación adecuada de la gestión administrativa en una entidad pública peruana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Sigue y mide procesos	6	4	4	4	
	7	4	4	4	
Analiza proceso	8	4	4	4	
	9	4	4	3	

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Mejora de procesos.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de mejora de procesos para implementar una adecuada gestión administrativa en una entidad pública peruana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Selección de problemas	10	4	4	4	
	11	4	4	3	
Análisis de causa efecto	12	4	4	4	
Selecciona mejora	13	4	3	4	
Implementa mejoras	14	4	4	4	
	15	4	4	4	


FIRMA

Nombre: Maria Amelia de las Mercedes Asenjo Azpilcueta
DNI: 25590906

Evaluación por Juicios de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Cuestionario sobre la Gestión administrativa.**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando en la Gestión Pública. Agradeciendo su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Janis Ingrid Rojas Solis
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica	Clínica (<input type="checkbox"/>) Social (<input checked="" type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Sector público y privado. Con experiencia supervisión, fiscalización, evaluación, seguimiento y monitoreo de proyectos de inversión pública y privados, políticas públicas, planes de desarrollo concertado, planes estratégicos institucionales y elaboración de Guías para el planeamiento territorial y políticas territoriales.
Institución donde labora:	Ceplan
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) Mas de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. <ul style="list-style-type: none"> • Maestría en Gestión Pública Tesis: “Análisis y optimización del modelo de mancomunidad regional para orientar la gestión pública hacia el servicio del ciudadano” • Abogada – Tesis: “Principio de no regresión y la protección del medio ambiente en la legislación peruana” • Ingeniera Agrónomo Tesis: “Caracterización y evaluación genotípica de híbridos tetraploides (4x) de papa (Soanum sp)”

2. Propósitos de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. Datos de escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario sobre la Gestión administrativo
Autora:	Pedro Kilder Bernabe Tapia

Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Individual o colectivo
Tiempo de aplicación:	12 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	usuarios, quienes ya cuenten con autorización o permiso correspondiente en materia de armas, servicio de seguridad privada, explosivos y productos pirotécnicos.
Significación:	La escala esta compuesta por 12 reactivos, contiene una escala de Likert y los valores asignados son los siguientes: 0 = Totalmente desacuerdo, 1 = En desacuerdo, 2 = Indiferente, 3 = De acuerdo y 4 = Totalmente de acuerdo

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	Planeación	Permite elaborar planes de una institución con la finalidad de formular objetivos, procedimientos y medios para lograrlos a través de políticas internas (William et al., 2022).
	Organización	Consiste en el desarrollo de la estructura orgánica a través de los puestos, funciones y los recursos materiales necesarios para el desarrollo de las tareas que cada colaborador va a desarrollar (William et al., 2022).
	Dirección	Conocida también como motivación, que consiste en fomentar que los colaboradores a través de sus labores coadyuven en beneficio de cumplir con los objetivos de la organización (William et al., 2022).
	Control	Contribuyen con el cumplimiento de los objetivos a través de la medición del desempeño laboral, mediante la aplicación de normas y acciones correctivas (William et al., 2022).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la Gestión administrativa elaborado por el Br. Pedro Kilder Bernabe Tapia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

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

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de planeación en una entidad pública peruana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Objetivos	1	4	4	4	
Medios	2	4	4	4	

Planes de acción	3	4	4	3	
------------------	---	---	---	---	--

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Organización.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de planeación en una entidad pública peruana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
División de trabajo	4	4	4	4	
Personal	5	4	4	4	
Recursos	6	4	3	4	
Actividades	7	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Dirección

- Primera dimensión: Dirección.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de dirección en una entidad pública peruana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Propósito	8	4	4	4	
Comunicación	9	4	3	4	
Planes de acción	10	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Control

- Primera dimensión: Control.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de Control en una entidad pública peruana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Desempeño	11	4	4	4	
Acciones correctivas	12	4	4	4	



Nombre: Janis Ingrid Rojas Solis
DNI:41747680

Evaluación por Juicios de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "**Cuestionario sobre la Gestión por procesos.**". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando en la Gestión Pública. Agradeciendo su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Janis Ingrid Rojas Solis
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica	Clínica () Social (x)
	Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Sector público y privado. Con experiencia supervisión, fiscalización, evaluación, seguimiento y monitoreo de proyectos de inversión pública y privados, políticas públicas, planes de desarrollo concertado, planes estratégicos institucionales y elaboración de Guías para el planeamiento territorial y políticas territoriales.
Institución donde labora:	Ceplan
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Mas de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica:	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado. <ul style="list-style-type: none"> • Maestría en Gestión Pública Tesis: "Análisis y optimización del modelo de mancomunidad regional para orientar la gestión pública hacia el servicio del ciudadano" • Abogada – Tesis: "Principio de no regresión y la protección del medio ambiente en la legislación peruana" • Ingeniera Agrónomo Tesis: "Caracterización y evaluación genotípica de híbridos tetraploides (4x) de papa (Soanum sp)"

2. Propósitos de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos

3. Datos de escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la prueba:	Cuestionario sobre la Gestión administrativo
Autora:	Pedro Kilder Bernabe Tapia
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Individual o colectivo
Tiempo de aplicación:	12 minutos a 15 minutos
Ámbito de aplicación:	usuarios, quienes ya cuenten con autorización o permiso correspondiente en materia de armas, servicio de seguridad, explosivos y productos pirotécnicos.
Significación:	La escala está compuesta por 15 reactivos, contiene una escala de Likert y los valores asignados son los siguientes: 0 = Totalmente desacuerdo, 1 = En desacuerdo, 2 = Indiferente, 3 = De acuerdo y 4 = Totalmente de acuerdo

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión por procesos	Determinación de los procesos	Permite la identificación de los procesos en una institución y la caracterización de los componentes que la conforman (secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros, 2013)
	Seguimiento, medición y análisis de procesos	Se encarga en verificar el nivel de desempeño, así como en identificar las oportunidades de mejora (secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros, 2013)
	Mejora de procesos	Busca la optimización en el desempeño de cada proceso de una entidad (secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros, 2013)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario sobre la Gestión por procesos elaborado por el Br. Pedro Kilder Bernabe Tapia en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir,	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy

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

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Determinación de los procesos
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de los procesos para la implementación una adecuada gestión administrativa en una entidad pública peruana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Identifica productos	1	4	4	4	
Identifica procesos	2	4	3	4	
Caracteriza procesos	3	4	4	4	
Determina la secuencia e	4	4	4	3	

interacción de los procesos					
Aprueba y difunde documentos generados	5	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Seguimiento, medición y análisis de procesos.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de seguimiento de los procesos para la implementación adecuada de la gestión administrativa en una entidad pública peruana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Sigue y mide procesos	6	4	4	3	
	7	4	4	4	
Analiza proceso	8	4	4	4	
	9	4	4	4	

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Mejora de procesos.
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el nivel de mejora de procesos para implementar una adecuada gestión administrativa en una entidad pública peruana, 2023.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Selección de problemas	10	4	4	4	
	11	3	4	4	
Análisis de causa efecto	12	4	4	4	
Selecciona mejora	13	4	4	4	
Implementa mejoras	14	4	4	4	
	15	4	4	3	



Nombre: Janis Ingrid Rojas Solis
DNI:41747680

Anexo 5: Consentimiento informado

Se recogió información a través de las encuestas con una participación de 100 usuarios, quienes brindaron su apreciación de manera voluntaria sobre la atención de alguna solicitud de autorización, siendo encuestados fuera del local de una entidad pública peruana.

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión administrativa y gestión por procesos según usuarios de una entidad pública peruana, 2023.

Investigador: Br. Pedro Kilder Bernabé Tapia

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión administrativa y gestión por procesos según usuarios de una entidad pública peruana, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre el nivel de la gestión administrativa y el nivel de la gestión por proceso en una entidad pública peruana en el periodo 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa en Maestría en Gestión Pública, de la Universidad Cesar Vallejo del campus sede en Ate.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Permitiría a través del ciudadano en mejorar la entrega de los productos y/o servicios de manera oportuna, que brinda una institución pública peruana.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión administrativa y gestión por procesos según usuarios de una entidad pública peruana, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente externa de la institución pública peruana. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia): Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia): Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia): Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Br. Bernabé Tapia Pedro Kilder email: kilderbt@gmail.com y Docente asesor Dra. Ancaya Martínez, María Del Carmen Emilia email: mancayam@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google

E50	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
E51	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	34
E52	3	3	1	3	3	3	2	2	2	1	0	0	0	0	0	23
E53	3	4	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	41
E54	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	41
E55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	46
E57	4	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	41
E58	4	3	3	4	4	3	2	2	2	4	3	3	3	4	3	47
E59	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	2	2	28
E60	1	2	1	1	2	2	1	1	2	3	2	2	1	2	1	24
E61	1	2	3	4	2	2	2	1	2	2	1	1	2	3	2	30
E62	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	40
E63	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	40
E64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	47
E65	1	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	39
E66	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	22
E67	1	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	37
E68	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	27
E69	1	2	1	3	1	0	1	2	1	1	1	3	0	2	1	20
E70	1	1	2	3	1	1	1	0	2	1	1	2	1	2	1	20
E71	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	32
E72	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	2	3	3	2	30
E73	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	3	1	2	24
E74	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	36
E75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E76	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	42
E77	3	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	36
E78	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	46
E79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
E81	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	45
E82	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
E83	2	1	0	0	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	17
E84	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
E85	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	19
E86	2	1	1	2	1	2	1	1	1	0	1	0	0	1	1	14
E87	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	20
E88	2	1	2	1	0	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	19
E89	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	20
E90	0	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	9
E91	0	0	1	0	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	19
E92	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	19
E93	2	2	2	2	1	1	0	1	2	1	1	1	2	1	1	20
E94	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	20
E95	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	19
E96	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	20
E97	2	2	2	2	1	0	1	2	1	1	1	1	1	1	1	19
E98	1	1	1	1	0	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	18
E99	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
E100	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
VARIANZA SUMATORIA DE VARIANZAS	0.9964	1.1891	1.0851	0.9276	1.1091	0.8899	0.7275	0.7291	0.7075	0.8875	0.8275	0.89	0.9475	0.9076	0.8164	
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	13.6378															
SUMA DE LOS ÍTEMS	121.4016															

$\alpha =$ Coeficiente de confiabilidad del cuestionario 0.95
Número de ítems del instrumento 15
suma s^2_i Sumatoria de las varianzas de los ítems. 13.638
 st^2 Varianza total del instrumento. 121.4

Variable gestion administrativa

ENCUESTADOS	GESTION ADMINISTRATIVA												SUMA
	PLANEACION			ORGANIZACIÓN				DIRECCION			CONTROL		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	
E1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	19
E2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	27
E3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
E4	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	17
E5	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	18
E6	2	3	4	0	2	4	4	4	4	2	2	2	33
E7	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	3	29
E8	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	29
E9	2	1	3	1	2	2	2	3	3	3	2	3	27
E10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
E11	1	1	1	1	3	3	1	1	1	3	3	1	20
E12	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	28
E13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
E14	3	3	3	1	1	3	1	3	1	3	3	3	28
E15	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39
E16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	34
E17	0	0	0	1	1	3	1	1	1	1	1	1	11
E18	3	3	2	3	0	1	3	3	3	3	3	3	30
E19	2	2	2	2	1	0	2	2	2	2	0	0	17
E20	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	36
E21	4	3	2	3	3	4	3	4	3	2	2	3	36
E22	2	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	1	27
E23	2	2	2	3	1	3	3	3	2	2	3	2	28
E24	2	2	3	3	1	3	3	3	3	3	2	3	31
E25	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	28
E26	3	1	3	3	1	1	1	3	1	1	2	3	23
E27	3	2	2	3	3	2	1	3	2	3	2	3	29
E28	1	0	0	1	0	0	0	2	4	2	1	0	11
E29	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	38
E30	2	1	1	2	2	2	1	3	1	2	3	4	24
E31	1	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	30
E32	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	32
E33	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35
E34	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	33
E35	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	23
E36	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	35
E37	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37
E38	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	33
E39	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	36
E40	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
E41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
E42	3	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	34
E43	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	38
E44	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	37
E45	1	1	1	2	2	2	3	3	2	2	0	0	19
E46	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	33
E47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	37
E48	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35
E49	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	24
E50	2	2	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	18

E51	2	1	1	1	0	0	0	3	1	1	0	0	10
E52	3	1	2	3	0	0	1	1	1	1	1	0	14
E53	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	30
E54	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	34
E55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
E56	4	3	3	3	2	2	2	4	3	3	2	2	33
E57	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	36
E58	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	41
E59	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	29
E60	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	3	24
E61	3	2	1	2	3	2	4	2	4	4	3	2	32
E62	2	1	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	28
E63	2	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	26
E64	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	1	3	35
E65	1	1	2	3	3	4	3	2	1	1	0	1	22
E66	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	2	1	21
E67	3	3	3	3	0	3	0	0	3	2	2	0	22
E68	0	2	1	3	1	2	3	1	1	2	3	1	20
E69	2	3	2	3	1	3	2	1	2	2	3	2	26
E70	0	1	2	1	3	2	3	1	2	0	2	1	18
E71	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	30
E72	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	30
E73	2	1	2	1	3	1	2	2	1	3	1	2	21
E74	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	27
E75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
E76	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	25
E77	2	3	1	3	4	2	4	4	2	3	4	2	31
E78	3	2	3	3	4	3	4	4	1	1	1	2	33
E79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
E80	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	36
E81	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	36
E82	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	19
E83	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
E84	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	20
E85	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	15
E86	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	17
E87	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	13
E88	1	1	1	1	2	0	1	2	1	2	2	1	15
E89	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
E90	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	10
E91	1	0	4	1	1	1	1	2	1	1	2	2	17
E92	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	18
E93	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	17
E94	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	18
E95	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	18
E96	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	18
E97	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	17
E98	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	21
E99	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	9
E100	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	16
VARIANZA SUMATORIA DE VARIANZAS	0.8331	1.0179	0.8739	0.88	1.0019	1.0971	0.9771	0.8571	0.75	0.6916	0.8876	0.9336	
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS						10.8009							
						69.6971							

$\alpha =$ Coeficiente de confiabilidad del cuestionario 0.92
Número de ítems del instrumento 12
suma s^2_i Sumatoria de las varianzas de los ítems. 10.801
 st^2 Varianza total del instrumento. 69.697

Anexo 7: Prueba de normalidad

GESTION ADMINISTRATIVA			
ITEM	NIVELES	RANGO	PONDERADO
1	BAJO	9 AL 19	10
2	MEDIO	20 AL 31	11
3	ALTO	32 AL 42	10

GESTION POR PROCESOS			
ITEM	NIVELES	RANGO	PONDERADO
1	BAJO	6 AL 20	14
2	MEDIO	21 AL 36	15
3	ALTO	37 AL 51	14

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTION_ADMINISTRATIVA	.224	100	<.001	.800	100	<.001
GESTION_POR_PROCESOS	.314	100	<.001	.754	100	<.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

PLANEACION			
ITEM	NIVELES	RANGO	PONDERADO
1	BAJO	0 AL 3	3
2	MEDIO	4 AL 8	4
3	ALTO	9 AL 12	3

GESTION POR PROCESOS			
ITEM	NIVELES	RANGO	PONDERADO
1	BAJO	6 AL 20	14
2	MEDIO	21 AL 36	15
3	ALTO	37 AL 51	14

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PLANEACION	.127	100	<.001	.961	100	.005
GESTION_POR_PROCESOS	.153	100	<.001	.952	100	.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

ORGANIZACIÓN			
ITEM	NIVELES	RANGO	PONDERADO
1	BAJO	1 AL 4	4
2	MEDIO	5 AL 10	5
3	ALTO	11 AL 15	4

GESTION POR PROCESOS			
ITEM	NIVELES	RANGO	PONDERADO
1	BAJO	6 AL 20	14
2	MEDIO	21 AL 36	15
3	ALTO	37 AL 51	14

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
ORGANIZACION	.159	100	<.001	.941	100	<.001
GESTION_POR_PROCESOS	.153	100	<.001	.952	100	.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

DIRECCION			
ITEM	NIVELES	RANGO	PONDERADO
1	BAJO	3 AL 5	2
2	MEDIO	6 AL 9	3
3	ALTO	10 AL 11	2

GESTION POR PROCESOS			
ITEM	NIVELES	RANGO	PONDERADO
1	BAJO	6 AL 20	14
2	MEDIO	21 AL 36	15
3	ALTO	37 AL 51	14

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
DIRECCION	.172	100	<.001	.912	100	<.001
GESTION_POR_PROCESOS	.153	100	<.001	.952	100	.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

CONTROL			
ITEM	NIVELES	RANGO	PONDERADO
1	BAJO	0 AL 2	2
2	MEDIO	2 AL 4	2
3	ALTO	5 AL 7	2

GESTION POR PROCESOS			
ITEM	NIVELES	RANGO	PONDERADO
1	BAJO	6 AL 20	14
2	MEDIO	21 AL 36	15
3	ALTO	37 AL 51	14

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
CONTROL	.171	100	<.001	.898	100	<.001
GESTION_POR_PROCESOS	.153	100	<.001	.952	100	.001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Anexo 8: Formato de comité de ética



Universidad
César Vallejo

Escuela de
Posgrado

COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

Dictamen 000042-CEI-EPG-UCV-2023

La que suscribe, presidenta del Comité de Ética en Investigación de la Escuela de Posgrado de los Programas de Maestría, deja constancia que el proyecto de investigación titulado:

“Gestión administrativa y gestión por procesos según usuarios de una entidad pública peruana, 2023”

presentado por la autora **Bernabe Tapia Pedro Kilder**, y en calidad de asesora la Dra. María Del Carmen Emilia Ancaya Martínez, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen **FAVORABLE**.

Lima, 02 de Agosto del 2023.

Dra. Kony Luby Duran Llaro

Presidenta del Comité de Ética en Investigación
Programas de Maestría | Escuela de Posgrado

