



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión por procesos y gestión administrativa en trabajadores
administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023

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

AUTORA:

Bernales Rivera, Katya (orcid.org/0000-0001-6379-3683)

ASESORES:

Mtra. Alza Salvatierra, María Soledad (orcid.org/0000-0001-7639-1886)

Mg. Baquedano Cabrera, Luis Clemente (orcid.org/0000-0002-3890-0640)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización Del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mis hijos por brindarme su apoyo y comprensión, ellos me ayudaron a seguir adelante y nunca rendirme hasta lograr la meta.

AGRADECIMIENTO

A Dios y a la vida, por darme ese empuje que necesitaba cuando sentí que no podía más.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y gestión administrativa en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023.", cuyo autor es BERNALES RIVERA KATYA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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, 08 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALZA SALVATIERRA MARIA SOLEDAD DNI: 40469174 ORCID: 0000-0001-7639-1886	Firmado electrónicamente por: MALZASAel16-01- 2024 08:15:55

Código documento Trilce: TRI - 0725960





ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, BERNALES RIVERA KATYA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por procesos y gestión administrativa en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 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
KATYA BERNALES RIVERA DNI: 43998373 ORCID: 0000-0001-6379-3683	Firmado electrónicamente por: KBERNALESRI86 el 08-01-2024 13:02:28

Código documento Trilce: TRI - 0725958

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL 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	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de la investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	18
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	40
ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Tabla de frecuencias de la variable gestión por procesos	19
Tabla 2	Tabla de frecuencias de las dimensiones de gestión por procesos	20
Tabla 3	Tabla de frecuencias de la variable gestión administrativa	21
Tabla 4	Tabla de frecuencias de las dimensiones de gestión administrativa	22
Tabla 5	Tabla de prueba de normalidad	23
Tabla 6	Tabla de correlación entre gestión por proc. y gestión adm.	24
Tabla 7	Tabla de correlación entre gestión adm. y Determ. de procesos	25
Tabla 8	Tabla de correlación entre gestión adm. y seguimiento de procesos	26
Tabla 9	Tabla de correlación entre gestión adm. y mejoram. de procesos	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Esquema de alcance correlacional	13
---	----

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión por procesos y la gestión administrativa en una dirección regional de Apurímac, 2023. Empleando una investigación básica, de enfoque cuantitativo, no experimental, de nivel transversal, correlacional simple; se emplearon dos cuestionarios como instrumentos, basados en la escala de Likert, su aplicación se realizó en una muestra de 100 trabajadores, la validación de los instrumentos fue realizada a través del juicio de expertos, los cuales fueron sometidos al test de Alfa de Cronbach y la V de Aiken mostrando una excelente confiabilidad y alta validez. Se aplicó el test de correlación Rho Spearman obteniendo un valor de 0.754, indicando la existencia de una correlación fuerte y proporcional entre las variables de estudio, del mismo modo, se encontró como valor de significancia = 0.000. Los resultados encontrados, permitieron determinar que existe una correlación significativa entre la gestión por procesos y la gestión administrativa, como conclusión se tuvo el cumplimiento de la hipótesis general planteada.

Palabras clave: Gestión por procesos, gestión administrativa, capacitación, norma técnica.

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship between process management and administrative management in a regional address of Apurímac, 2023. Using basic research, with a quantitative, non-experimental, cross-level, simple correlational approach; Two questionnaires were used as instruments, based on the Likert scale, their application was carried out in a sample of 100 workers, the validation of the instruments was carried out through the judgment of experts, which were subjected to the Cronbach's Alpha test and Aiken's V showing excellent reliability and high validity. The Rho Spearman correlation test was applied, obtaining a value of 0.754, indicating the existence of a strong and proportional correlation between the study variables, in the same way, a significance value = 0.000 was found. The results found allowed us to determine that there are a significant correlation between process management and administrative management, as a conclusion, compliance with the general hypothesis proposed.

Keywords: Process management, administrative management, training, technical standard.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial el Estado y las personas, estamos sumergidos en un proceso de constante cambio. Por ello; la modernización del Estado, requiere una reorganización de aquellos que lo componen para así garantizar la prestación de productos y servicios óptimos en beneficio de los ciudadanos. En ese marco; es fundamental la implementación de procedimientos como la gestión por procesos, que ayuden al logro de objetivos con eficacia, eficiencia y generando cambios a nivel estructural en la gestión administrativa estatal.

Para Valdez (2019) los paradigmas de la gestión pública, a nivel de América Latina y el Caribe, están relacionados con modelos oficinescos, post burocráticos y meta-burocráticos. Por ello, con el fin de lograr la modernización del Estado, en Chile se logró simplificar los procedimientos con el fin de mejorar la prestación de servicios en la gestión administrativa (GA); en Brasil se logró suprimir procesos innecesarios y mejorar la provisión de servicios públicos; Colombia por su parte, buscó contar con mejor tecnología y promover más la participación ciudadana; mientras que Argentina consideró todos ellos y los implementó. En ese contexto; los paradigmas en la gestión pública están relacionados con la gestión por procesos (GP), porque buscan lograr la mejora de estos, el uso correcto de recursos y la ejecución del principio de servicio a la ciudadanía.

Por su parte, Blas et al. (2022) mencionan que la modernización del Estado peruano, presenta dificultades en parte, por temas políticos que están relacionados con el rendimiento laboral, que en cierta medida perjudican la provisión de servicios públicos. Por eso; recomiendan promover la apertura y disponibilidad de información de los procesos, entre otros aspectos más, que ayuden a tener ciudadanos involucrados e informados y que busquen mejoras en la GA que realizan las entidades públicas.

En el Perú, el Congreso de la República (2002) mediante la Ley N. 27658 inició la modernización de la Gestión Pública, la cual contempla cinco bases fundamentales, en el tercer pilar está la GP, la cual busca generar una gestión más efectiva de los productos y prestaciones ofertadas por las instituciones públicas, que generen impacto y resultados óptimos, en beneficio de todos los peruanos.

Rosas (2021) señala que para lograr esta modernización, no basta solamente con abordar aspectos técnicos y legales, sino que también es necesario el abordaje adecuado de aspectos claves que merman su cumplimiento como son: la incapacidad del Estado de formular normas y a su vez garantizar el cumplimiento de estas, el intercambio de bienes o servicios por favores políticos, el abordaje del soborno en pequeñas y grandes escalas, así como también la necesidad de contar con recurso humano eficiente y capaz de lograr objetivos y metas, con el único fin de servir y no de servirse.

Asimismo, Vásquez y Farje (2020) mencionan que la GA en las instituciones públicas de nuestro país, presenta múltiples dificultades pues existe mucha burocracia, poca efectividad en la ejecución de los procesos y escasa estructura tecnológica, más aún en los gobiernos locales, quienes realizan poco o nulo seguimiento, medición o análisis de sus procesos.

A nivel local, las direcciones regionales, como entidades públicas están encargadas de hacer cumplir las políticas públicas establecidas por el Estado, velar por la oferta de los servicios que prestan y garantizar que estas vayan acorde a las políticas nacionales. Pero también; están obligadas a trabajar la GP en las diferentes actividades o tareas que comprende la GA, con la finalidad de cumplir con las normativas y lograr una verdadera modernización del Estado.

El problema general de esta investigación es: ¿Qué relación existe entre la GP y la GA en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023?; por otra parte, los problemas específicos son: ¿Qué relación existe entre la determinación de procesos y la GA en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023?; ¿Qué relación existe entre el seguimiento de procesos y la GA en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023? y para finalizar, ¿Qué relación existe entre el mejoramiento de procesos y la GA en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023?.

La justificación según Hernández y Mendoza (2018) es aquella que permite probar la importancia de una investigación, logrando dar respuesta al problema planteado. En esa línea los autores mencionados establecieron algunas pautas para la justificación de un estudio, desde diferentes perspectivas como: la **teórica**, la cual permite generar conocimiento e información del problema de investigación.

En este estudio, la **justificación teórica** es aquella que contribuye al entendimiento de la interacción entre las variables de estudio, que pueden servir como cimiento para investigaciones posteriores, al incorporar conceptos y conocimientos de investigadores a nivel global en estos campos.

Hernández y Mendoza (2018) desde la perspectiva práctica, hacen referencia a las posibles implicancias o soluciones que ofrecerá la investigación. Por ello; este estudio tiene una justificación práctica por que pretende contribuir a la puesta en acción de la GP de ser necesario en las instituciones públicas. Y desde la perspectiva social Hernández y Mendoza (2018) nos precisan que esta va referida a la relevancia obtenida dentro de la sociedad señalando que en toda investigación deben existir beneficiarios, la justificación social básicamente va referida a la existencia de correlación entre las variables de estudio, la cual permite adoptar medidas que contribuyan al perfeccionamiento de la GA, que ayuden a proporcionar mejores servicios.

Con respecto a la justificación metodológica, Hernández y Mendoza (2018), nos señalan que esta va referida al desarrollo de tácticas y/o técnicas nuevas, que ayuden con posterioridad a nuevas formas de investigación. Es así que la **justificación metodológica** de este estudio es que, el enfoque correlacional ayuda a comprender la relación entre las variables de estudio, es decir, la GP y la GA. Posteriormente, esta establece las bases para investigaciones de mayor alcance, como aquellas con diseños experimentales, que permitirán identificar causas y efectos en mayor profundidad.

Asimismo, como objetivo general se tiene: Determinar la relación entre la GP y la GA en trabajadores administrativos de una dirección regional de Apurímac, 2023; y los objetivos específicos son: determinar la relación entre la determinación de procesos y la GA en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023; determinar la relación entre el seguimiento de procesos y la GA en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023; determinar la relación entre el mejoramiento de procesos y la GA en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023. Por otra parte, la hipótesis general es: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la GA en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023; las hipótesis específicas son: Existe relación entre la determinación por procesos y

la GA en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023; existe relación entre el seguimiento de procesos y la GA en trabajadores administrativos de una dirección regional de Apurímac, 2023; y por último, existe relación entre el mejoramiento de procesos y la GA en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos de investigación se caracterizan por tener una solvente base teórica y científica, construida con estudios previos, teorías y conceptos elaborados por investigadores. Por ello, para darle sostenibilidad a la presente investigación contamos con estudios nacionales, internacionales y enfoques conceptuales, que están relacionados con las variables de estudio.

Dentro de los estudios nacionales tenemos a Velásquez (2022), en su investigación estudió la GP y GA, su estudio fue de tipo básico, correlacional, no experimental y de corte transversal; tuvo una muestra de 100 personas, a quienes aplicó un cuestionario. Los resultados obtenidos mediante el programa estadístico SPSS v26 y correlación de Rho Spearman, cuyo valor fue de 0.661, indican que existe correlación afirmativa moderada y proporcional entre las variables estudiadas. Concluyendo que la hipótesis planteada es correcta, pues existe correlación, en sus recomendaciones señala que es necesario la difusión y capacitación al personal para involucrarlo.

Asimismo, Sánchez (2021) en su investigación desarrollada en una municipalidad de Chiclayo. Estudio de tipo básico, de diseño no experimental, nivel correlacional y de enfoque cuantitativo, donde analizó la GP y la GA, la misma que contó con una muestra de 32 trabajadores. Tuvo como resultado la correlación de las variables estudiadas, de acuerdo al Rho Spearman de 0.442. Concluyendo que, la correlación existente es positiva, moderada y significativa, es decir; si ambas funcionan de forma apropiada están relacionadas. Recomienda además el fortalecimiento continuo de la GP, para la mejora de los servicios.

Por su parte, Allcca (2019) en su investigación en una entidad de Lima, cuyo objetivo fue el de implementar la GP, estudio de tipo descriptivo, de diseño no experimental, contó con una muestra de 30 personas y aplicando encuestas, tuvo como resultado, que solo el 55% de los procesos administrativos son eficientes; esto debido a que no se tienen identificados los procesos primordiales, por lo que estos no se desarrollan completamente. El estudio, logró implementar la GP e incremento la eficiencia administrativa en un 25% adicional, concluyendo que, la GP, permite mejorar el desarrollo de los procesos, haciéndolos más eficientes y logrando la satisfacción de los usuarios.

Sin embargo; Flores y Núñez (2021) en su estudio realizado en la Defensoría del Pueblo de nuestro país, con la finalidad de explicar la GP. Donde aplicaron entrevistas para analizar lo establecido en la N.T.N.° 001-2018-SGP/PCM, en las entidades del estado. Encontraron como resultados que no se tienen todos los procesos desarrollados, como lo señala la normativa en mención. Concluyendo que la GP es una táctica no utilizada, a pesar de ser vigorosa y eficiente, por lo que no hay mejoras, pues estas se obtienen a partir de su puesta en marcha, trayendo consigo el logro de indicadores o metas programadas.

Por su parte; Medrano (2022) en su investigación en una entidad de Huánuco, estudió la GP y la GA, con la finalidad de establecer la relación entre estas dos. Estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, no experimental, tuvo una muestra de 72 trabajadores a quienes se les aplicó una encuesta. Logrando demostrar que la hipótesis planteada por el investigador fue correcta, pues se concluyó que ambas variables tienen influencia de tipo positivo, de acuerdo al Rho Spearman, donde se obtuvo un valor de 0,664. Así mismo, el autor recomienda trabajar el adiestramiento y seguimiento continuo a los servidores, para que puedan aplicar la GP.

Entre los estudios internacionales que forman parte de esta investigación tenemos a Solórzano (2019), en su investigación realizada en Ecuador, sobre la GP y la GA, en una entidad de estudios técnicos; investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo – correlacional; contó con una muestra de 90 colaboradores producto de un muestreo censal, a quienes aplicó una encuesta. Los resultados permitieron dar respuesta al problema planteado, evidenciándose que existe relación entre ambas variables. Concluyendo que la relación entre la GP y la GA es positiva moderada y proporcionalmente directa, con un $Rho=0,661$ y con una significancia de $p=0,0000$. Confirmando que la GP optimiza la GA cuando esta es aplicada de manera completa y correcta.

Así mismo, Barrios et al. (2019) en su investigación realizada en Barranquilla, Colombia; donde evaluaron la GP y cómo influye en las MiPymes que ofertan bienes y servicios, estudio de tipo cuantitativo. Los resultados señalan que, las empresas que no emplean la GP muestran resistencia a las modificaciones, aplican métodos y tecnologías desfasadas y no realizan la planificación ni el desarrollo de los procesos. Concluyendo que, la GP cuando es aplicada contribuye

a la organización y el manejo adecuado de los recursos. Así mismo, señalan que debe ser trabajada en conjunto, con todas las áreas involucradas, tanto en organizaciones privadas como públicas, para estas últimas señalan que, es necesario el desarrollo de un marco normativo, que permita orientar su aplicación para mejorar la capacidad de rendimiento.

En Indonesia, Budy (2019) investigó sobre la innovación de los servicios públicos en entidades estatales, tuvo una muestra de 99 seleccionados, donde recopiló información y la examinó empleando el Nvivo 11. Encontrando que, el 54% de los procesos resuelven problemas y el 33% mejoran la eficiencia de los servicios. Concluyendo que la innovación en los servicios públicos involucra tanto a entidades públicas como privadas. Por lo que, si los gobiernos buscan modernizar sus estados deben implementar estrategias y políticas para lograr la innovación en los servicios y poder mejorarlos, lo que involucra a la GP, los mismos que deben ir acompañados de evaluación y monitoreo, para hacerlos sostenibles.

Por su parte; Rodríguez y Palencia (2020) buscaron aplicar la GP en empresas pequeñas y aumentar la productividad, estudio de tipo descriptivo, que aplicó encuestas a 35 microempresas de Bogotá –Colombia. Los resultados encontrados fueron relacionados con el escaso adiestramiento del personal y la escasa implementación de nuevos procesos, por lo que se requiere un cambio estructural y de cultura organizacional. Concluyendo y recomendando a los Business Process Management (BPM), porque ofrecen una visión completa de los procesos y son conocidos comúnmente como la GP, ya que estos mejoran la gestión empresarial, pero también aumentan la productividad de las mismas. Se toma en cuenta este estudio, debido a que la GP es conocida a nivel internacional como BPM y está desarrollada a nivel internacional sobre todo en el ámbito privado.

Luis (2020) en su investigación desarrollada en México, buscó efectuar el diagnóstico de la GA en una franquicia. Estudio descriptivo, de enfoque cuantitativo, no experimental; el cual tuvo una muestra de 120 trabajadores escogidos mediante el método censal, a los cuales aplicó encuestas. Encontró que, el 76% de la GA es buena, de acuerdo a la escala establecida. Concluyendo que, la GA de dicha empresa, no cuenta con una adecuada planificación, organización y control; ocasionando problemas con los clientes. Dentro de sus recomendaciones señala

que, es necesaria la planificación para el desarrollo de las actividades, a fin de asegurar la satisfacción de los usuarios.

En el presente estudio de investigación, se analizan las variables GP y GA. En ese sentido; es necesario precisar las teorías y los enfoques conceptuales que desarrollan la primera variable GP, tenemos a Chancay y Murillo (2019) para ellos, la GP involucra aspectos que van desde la identificación, definición y precisión de los mecanismos que están inmersos, que conllevan el empleo o uso de mapas de procesos, que ayudan al entendimiento secuencial de los procesos, pero que además permiten formular una mirada metódica, generando la creación del valor en el producto o servicio. Por lo que, podemos concluir que la GP permite identificar, definir y verificar los procesos efectuados en las entidades o empresas y la eficacia de estos.

Para Alarcón et al. (2022), en su libro sobre GP, señalan que es una herramienta moderna de trabajo para ser utilizada en una organización, con el objetivo de conseguir calidad en cada uno de los procesos que se desarrollan, pero que estos a su vez sean altos y se desarrollen de forma asequible, haciéndolos modificables si se requiere.

Por su parte; Piñuela y Quito (2020) mencionan que la GP está ligada a los cambios tecnológicos en la era digital, por lo que las organizaciones deben prepararse para enfrentar los nuevos retos y acoplarse a estos de manera rápida. El establecer los procesos, identificarlos, pero también desarrollarlos para luego difundirlos, medirlos y evaluarlos ayudan a la productividad y eficiencia. Las empresas privadas emplean la GP y van perfeccionándola en el tiempo, mientras que en las entidades públicas aún tienen pocos avances.

En nuestro país, la GP inició mediante dos documentos técnicos de gran relevancia, el primero mediante el Poder Ejecutivo (2015) mediante la Directiva N.º 001-2015-SERVIR/GDSRH, referida a la GP y el racionamiento del personal, para una mejor prestación de servicios, en las instituciones estatales. Y la segunda mediante la Norma Técnica N.º 001-2018-PCM/SGP, que deriva de la PNMGP, la cual señala que, la GP es una técnica que ayuda al ordenamiento adecuado de los procesos y procedimientos de forma integral y dinámica para que se integren en la cadena de valor. La norma en mención, establece que la GP, es un instrumento que permite identificar información, que es evaluada, con el propósito de que los

bienes y servicios que se prestan repercutan de manera positiva en la ciudadanía (SGP-PCM, 2018).

La norma señala también, una metodología para la aplicación de la GP en entidades estatales, que inician con la determinación de los procesos, en esta se reconocen los procesos que realiza la entidad y los componentes que participan en ellos, así como los posibles resultados que se podrían obtener. Como segunda fase tenemos al seguimiento, en esta se realiza la medición y el análisis, para finalmente pasar al mejoramiento de los procesos, que parte desde como seleccionar los problemas, el estudio de las posibles causas y consecuencias, las mejoras y su puesta en marcha. Por ello; se consideró a estas como las dimensiones e indicadores en la primera variable (GP).

Por su parte; la Escuela Nacional de Administración Pública (2021), formuló la capacitación de GP, con la finalidad de orientar a los trabajadores públicos sobre la aplicación de esta, dentro de la administración pública, además elaboró un cuaderno de trabajo para que mediante la aplicación de casos prácticos se impulse la puesta en marcha, de esta importante herramienta de gestión.

Ershadi et al. (2020) tratan de sistematizar la relación entre la gestión de procesos en negocios (BPM) y la gestión de cartera de proyectos (PPM), señalando que la GP es un perspectiva innovadora, que es necesario tener en consideración e incluirla en las organizaciones por los múltiples beneficios que oferta, pero además por que las organizaciones no pueden funcionar bajo enfoques tradicionales y atemporales; que limitan la evolución, el mejoramiento del mismo y disminuyen la producción de estas, mermando el cumplimiento de los objetivos trazados.

Por su parte; Papadopoulos et al. (2018) recomiendan que, para la ejecución de BPM, se debe identificar los puntos críticos en una organización, determinar lo que se busca lograr para que luego sea medido, fomentar la participación de los involucrados, la cual debe estar acompañada de asistencia técnica y de herramientas necesarias para su ejecución. Además, de realizar el monitoreo, pues está contribuye al progreso de la organización, todos estos aspectos deben ir acompañados de la planificación rigurosa, si se busca lograr la implementación de los BPM en el sector público.

En cuanto a la variable GA, Estela (2020) señala que la GA viene a ser el cúmulo de acciones que se realizan para liderar una entidad organizativa haciendo uso adecuado de los recursos y habilidades; a fin de solucionar problemas, pero también lograr metas. En ese sentido; resulta necesario precisar que la GA, gestionada de forma adecuada, genera repercusiones positivas en resultados previamente planificados.

Panduro et al. (2020) en su libro señalan la significancia de la GA en las empresas, pues esta va referida tanto a los recursos humanos como a los recursos financieros; y a todos aquellos involucrados en la creación de bienes o servicios, que aseguran la calidad de estos. Sin duda; de los gerentes depende que los procesos se realicen de forma más eficiente.

Parrales et al. (2021) en su artículo señalan que, cuando no existe la GA está ocasiona sobrecarga laboral impidiendo su desarrollo. Menciona además que, es importante planificar, organizar, dirigir y controlar, ya que esto coadyuva al mejor manejo administrativo, lo que beneficia al usuario, al trabajador y a la empresa.

Por su parte; Wirtz y Daiser (2018) mencionan que, los procesos de gestión en la administración de hoy en día, están muy ligados a temas electrónicos que han venido cobrando mayor relevancia en el tiempo; debido a la necesidad imperiosa de crear redes de información digitales en base a las necesidades de los ciudadanos de hoy.

Chiavenato (2017), precisa que la GA tiene cuatro funciones básicas como: la planificación, la organización, la dirección, y el control; que son la base de la GA, para el presente estudio estas son consideradas como las dimensiones de la segunda variable. Por ello; debemos precisar que la planificación, está orientada a la delimitación de metas y objetivos, así como también de los recursos y actividades; que conllevarán al cumplimiento y posterior éxito de lo planificado y establecido por una empresa o entidad.

En cambio, la organización va referida al diseño de la estructura y el uso de recursos para alcanzar objetivos. Mientras que la dirección, es la orientación que emplea el equipo de trabajo, que debe ir acompañada por liderazgo, motivación y comunicación, para lograr el propósito. Y el control debe ser ejercido por los directivos o superiores, a fin de acompañar al desarrollo de las actividades. Pero también; de evaluar el nivel de cumplimiento y la conclusión de estos, a fin de

garantizar la mejora continua y corregir si es necesario, las mencionadas constituyen los indicadores de la segunda variable (GA).

De mismo modo, Mendoza et al. (2020) señalan que los procesos en la GA requieren o parten de los cuatros aspectos descritos, líneas arriba por Chiavenato, pues estos se ajustan a la realidad y responden a las necesidades estructurales de la entidad u organización.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Según Hernández y Mendoza (2018), la investigación pura o básica, busca incrementar el entendimiento de un problema, sin aplicar resultados en la práctica o dar solución a los problemas de manera directa.

El tipo de investigación (Salinas, 2012, como cito Hadi et al. en 2023), según su finalidad pueden ser de dos tipos: investigación básica o aplicada, se diferencian entre sí porque una resuelve el problema y plantea alternativas de solución, mientras que la otra no. Generalmente la investigación básica, se plantea en aquellas con alcance descriptivo o correlacional, mientras que en la investigación aplicada sus alcances son más explicativos o de pronóstico.

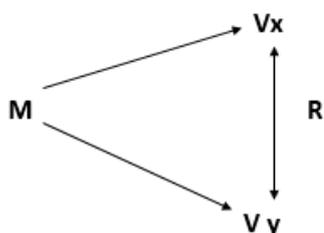
3.1.2 Diseño de investigación

El diseño no experimental según Mertens (2015), viene a ser aquel en el que no existe manipulación de las variables. Dentro de este tipo de investigación se utilizó la de clasificación transversal, ya que el análisis de datos obtenidos fue en período de tiempo determinado.

Así mismo se escogió el método descriptivo y la clasificación correlacional simple, según Seeram (2019) el nivel correlacional entre dos variables se refiere a la medida de la relación estadística entre ellas. En estudios correlacionales, se busca entender si existe una asociación entre dos variables, pero sin fijar una relación de causal. Se analizó la relación existente entre las dos variables del presente estudio. Se escogió el siguiente esquema:

Figura 1

Esquema correlacional



Leyenda:

M: Muestra de estudio

Vx: GP

Vy: GA

R: Relación entre las variables.

Fuente: Elaboración Propia.

El presente estudio tiene un enfoque cuantitativo, porque se organizó y analizó los datos obtenidos, mediante el uso de herramientas estadísticas para poder realizar la medición.

Según Hadi et al. (2023), la investigación cuantitativa es aquella conocida también como de análisis investigativo, tiene un tratamiento numérico y a la vez estadístico, donde se miden y analizan los resultados obtenidos. Aquellos que aplican este enfoque, quieren crear conocimiento experimental, pero mediante el uso de métodos tácticos y a la vez drásticos y de esa forma tener un panorama íntegro de la investigación realizada.

3.2 Variables y operacionalización

a. Variable 1: GP

- **Definición conceptual**

Según la N.T. N. ° 001-2018-PCM/SPG. La GP viene a ser el instrumento que ayuda a identificar y brindar información, que luego será analizada por la

entidad, para cumplir los requisitos y exigencias de la gente; dicho proceso requiere la participación de los directores o jefes, de las mismas organizaciones que son parte del proceso, todo esto para cumplir las metas institucionales.

- **Definición operacional**

La variable GP, es medida a través de un cuestionario con escala ordinal de 11 preguntas con 15 minutos de duración, contando con las siguientes dimensiones: determinación de procesos, seguimiento de procesos, y mejoramiento de procesos.

- **Indicadores**

Los indicadores de esta variable son: identificación de productos y procesos, secuencia de procesos, aprobación y difusión, medición, análisis, selección de problemas, análisis causa – efecto, determinación e implementación de mejoras.

- **Escala de medición**

La escala ordinal es utilizada en este trabajo de investigación, ya que se establece un orden jerárquico.

b. Variable 2: GA

- **Definición conceptual**

Para Tulcán et al. (2019) la GA, son procesos elaborados por una entidad para planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos, con el fin de cumplir objetivos y metas establecidos.

- **Definición operacional**

La variable GA, es medida mediante un cuestionario con escala ordinal de 16 preguntas con 20 minutos de duración, contando con las siguientes dimensiones: planificación, organización, dirección, control.

- **Indicadores**

Los indicadores de esta variable son: metas, objetivos, recursos, actividades, estructura, recursos, liderazgo, motivación, comunicación, evaluar y corregir

- **Escala de medición**

La escala ordinal es la utilizada en este trabajo de investigación.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Está conformada por los trabajadores de una dirección regional de Apurímac. Asimismo, para Paragua et al. (2022) indican que, el referente para la selección de muestra, es la población y esta a su vez viene a ser aquella agrupación definida, limitada y accesible del universo.

- **Criterios de inclusión.** Los trabajadores que realizan función administrativa.
- **Criterios de exclusión.** Los trabajadores que realizan funciones asistenciales, funcionarios F-4 y F-5 y trabajadores que realizan funciones dentro de las áreas competentes de servicios auxiliares como: limpieza, mantenimiento, chofer y vigilancia.

3.3.2 Muestra

La muestra fue de 100 trabajadores, la cual no requirió de una fórmula para su cálculo. Según Andrade (2021) una muestra se refiere a un subconjunto representativo, que es seleccionada para estar sujeta a observación y análisis.

Para Leyton (2018) la muestra debe tener el aspecto cuantitativo, es decir; la cantidad de elementos, con respecto a la población y otros aspectos para hacer conjeturas. Y, por otro lado; debe tener el aspecto cualitativo, es decir; deben reflejar sus características generales y particulares.

3.3.3 Muestreo

El muestreo fue no probabilístico intencional o de conveniencia. La Real Academia Española (2019), define al muestreo como aquella muestra escogida y más representativa de un todo. Por su parte, Sucasaire (2022), nos dice que el muestreo, es la herramienta que se aplica a la unidad de análisis. Pero de acuerdo a la literatura, son de dos tipos el probabilístico y el no probabilístico. Para Hadi et al. (2023), en el muestreo intencional el investigador aplica sus criterios, no dejando nada al azar, pudiendo aplicar incluso aquellos de inclusión o exclusión, dicho muestreo es el comúnmente empleado para recoger información sobre opiniones, observaciones, etc.

3.3.4 Unidad de análisis

En ese sentido; la unidad de análisis de este estudio, fue una dirección regional de Apurímac. Según Paragua et al. (2022), indica que las entidades o elementos que se estudian o están estudiando en una investigación y que se emplean para la obtención de referencias y estadísticas se denominan unidades de análisis.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la encuesta, que fueron aplicadas a través de medios físicos y digitales. Asimismo, para Hadi et al. (2023) van referidos a como reunir la información de los datos necesarios, para realizar la investigación planteada. Existen diversos métodos dentro de los que destacan: las entrevistas, la aplicación de encuesta o indagación, la observación, el experimento, entre otros.

Mientras que para Useche et al. (2019) la recolección de datos viene hacer aquel procedimiento donde se consigue y ordena la información extraída de la recopilación de la puesta en campo de los instrumentos, para así lograr el objeto o fin trazado. En ese sentido; se utilizó el cuestionario, mediante la escala de Likert.

También, la validez de los instrumentos se realizó mediante el juicio de 3 expertos (ver anexo 4) cada uno con grado de magister mínimamente y con experiencia en el área, los cuales brindaron sus calificaciones según su parecer, seguidamente también se trabajó la validez de los instrumentos 1 y 2 fue

corroborada mediante el cálculo de V de Aiken (ver anexo 9), en ese sentido el valor obtenido fue de 0.99 y 1 respectivamente. Asimismo, según Rahardja et al. (2019) indica que la validez de un instrumento se realiza para determinar si realmente mide lo que se plantea medir. Es un indicador de la exactitud y pertinencia de las inferencias y decisiones que se pueden derivar de los resultados encontrados. Por otra parte, según Larasati & Yunanta (2020) indica que los instrumentos con rango de validez con más de 0.8 se consideran con alta validez.

Asimismo, la confiabilidad de los instrumentos ha sido calculada aplicando el método de Alfa de Cronbach, para ello se ha utilizado una prueba piloto con 17 trabajadores, que cumplen con las características señaladas en la muestra, pero que no son parte de ella (ver anexo 8), los resultados fueron concluyentes con 0.85 y 0.94 en los instrumentos 1 y 2 respectivamente, según Sharma (2016) los instrumentos que tienen confiabilidad entre 0.8 a 0.9 son considerados con buena confiabilidad y mayores a 0.9 se consideran con una excelente confiabilidad. Además, según Mohajan (2017) la confiabilidad se refiere a la consistencia y estabilidad de sus resultados a lo largo del tiempo y en diversas situaciones. En otras palabras, un instrumento se considera confiable si proporciona mediciones consistentes y reproducibles cuando se utiliza en condiciones similares.

3.5 Procedimientos

El procedimiento para la recolección de datos inició con la búsqueda de los antecedentes de investigación a nivel local, nacional e internacional y las teorías que ayuden a la elaboración del sustento técnico de esta investigación, para así poder formular el problema, objetivos e hipótesis.

Seguidamente se procedió a identificar y establecer la población, muestra y muestreo teniendo en cuenta el problema planteado, así como la aplicación de los criterios de inclusión y exclusión. Y en función de esta, se procedió con la elaboración de las encuestas para las dos variables de estudio, la validez de cada ítem fue evaluada por expertos previamente, antes su aplicación. En ese sentido; se trabajó la validez y confiabilidad de los instrumentos, para luego de ello proceder con la presentación formal de la carta de presentación a una de las direcciones regionales de Apurímac, se esperó su aprobación y después de ello, se procedió

con la aplicación de las encuestas a trabajadores, que fueron de manera virtual utilizando Google Forms y también mediante la encuesta en físico que fue llenada de forma manual, terminado el proceso se agradeció a cada una de las partes por el apoyo expresado.

Por último, el procesamiento de los datos obtenidos se realizó mediante programas como el SPSS y el Excel, culminando con el análisis, la discusión y la elaboración de las conclusiones y recomendaciones de acuerdo a los resultados obtenidos.

3.6 Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos, se empleó dos tipos de estadística la descriptiva y la inferencial. A través de la estadística descriptiva se procedió con los cálculos de frecuencias que se aplicaron para las variables y cada una de las dimensiones, asimismo para la estadística inferencial se realizó la prueba de normalidad el cual por ser mayor a 50 trabajadores se utilizó la prueba de kolmogorov-Smirnov, posteriormente se procedió a calcular cada correlación entre variables y entre variable y dimensiones, de esta manera también se brindó en cada caso las respectivas interpretaciones.

Las variables de esta investigación (GP y GA), fueron trabajadas en base a cuestionarios, para la variable 1 (GP) se elaboraron 11 preguntas mientras que para la variable 2 (GA) se elaboraron 16 preguntas, ambos cuestionarios fueron aplicados a trabajadores administrativos de una dirección regional, con la información obtenida se realizó el procesamiento y posterior análisis e interpretación de los mismos. En ese sentido, debemos precisar que la estadística descriptiva permite la recopilación de información para evidenciar resultados que respalden una investigación y así poder determinar si la hipótesis o las hipótesis planteadas son correctas, aceptadas o rechazadas, dentro del grupo de estudio o muestra estudiada. Mientras que la estadística inferencial, permite realizar la interpretación de los datos obtenidos, para lo cual utiliza el coeficiente de correlación de Spearman, ayudando así a la comprobación de las hipótesis planteadas, permitiendo su generalización en la población.

3.7 Aspectos éticos

Para la presente tesis, en lineamiento con el código de ética de la Universidad César Vallejo (2020), en su resolución RCU N.º 0470-2022/UCV menciona algunos aspectos a considerar como los principios de autonomía, justicia, no maleficencia y beneficencia. En primer lugar, respetando el principio de autonomía al asegurar que la participación de los trabajadores administrativos fuera completamente voluntaria, se proporcionó información detallada y transparente sobre el estudio de investigación y sobre el uso previsto de los datos recopilados, los participantes fueron plenamente informados de sus derechos, incluido el derecho a retirarse en cualquier momento sin consecuencias negativas.

En segundo lugar, el principio de no maleficencia, fue rigurosamente respetado durante la realización de la investigación. Se tomaron medidas específicas para minimizar cualquier posible impacto negativo o perjuicio a los participantes, el diseño del cuestionario se llevó a cabo de manera cuidadosa, evitando preguntas intrusivas o que puedan generar malestar innecesario, se aseguró que las preguntas formuladas fueran claras, objetivas y pertinentes al tema de estudio, con el objetivo de obtener información valiosa sin generar incomodidades indebidas.

En la aplicación del principio de justicia en el estudio, se adoptaron medidas para garantizar la equidad y la imparcialidad en la participación de los trabajadores, se implementó un proceso de selección representativo de la muestra de 100 participantes, buscando incluir a empleados de diversas áreas y niveles jerárquicos para reflejar la diversidad. Además, se procuró evitar sesgos y discriminación las preguntas y en el procesamiento de la información, asegurando que la investigación abordó de manera justa y equitativa las experiencias y opiniones de todos los participantes. Se otorgó un acceso igualitario a la oportunidad de participar en el estudio, sin importar la posición laboral o cualquier otro factor que pudiera generar disparidades injustas.

Así mismo, el principio de beneficencia, se buscó contribuir al bienestar general al diseñar la investigación de manera que los resultados puedan ofrecer aportes valiosos para mejorar los procesos en la GA. En la fase de diseño del cuestionario, se procuró que las preguntas fueran relevantes y significativas para

los participantes, de modo que la información recopilada pudiera tener implicaciones prácticas y beneficios tangibles para los involucrados. Además, se indicó la posibilidad de proporcionar retroalimentación a los participantes sobre los resultados generales del estudio, siempre resguardando la confidencialidad de los datos individuales.

Por último, esta tesis cumple con los parámetros y esquemas establecidos para su redacción según la Guía N. °062-2023-VI-UCV, las normas APA y el Turnitin menor al 20%, garantizando así una investigación responsable.

IV. RESULTADOS

Según los resultados obtenidos en la presente investigación desarrollados en una dirección regional de Apurímac, 2023. Se realizó el análisis descriptivo e inferencial, el cual se detalla en las siguientes tablas:

Resultados descriptivos

Es aquella referida al análisis de datos, sin aun poder establecer conclusiones, por ello analizaremos el comportamiento o la distribución de las variables de estudio y sus dimensiones, siguiendo los objetivos propuestos en la investigación.

OG: Determinar la relación entre la GP y la GA en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023.

Variable 1: GP

Tabla 1

Tabla de frecuencias de la variable GP

		Recuento	Porcentaje
Gestión por procesos (GP)	Mala	14	14.0%
	Regular	71	71.0%
	Buena	15	15.0%
	Total	100	100.0%

Nota. Se utilizó el software estadístico SPSS-26

Interpretación: En la Tabla 1, se presenta una distribución que desglosa las respuestas de los trabajadores en tres categorías: mala, regular y buena. El recuento de respuestas revela que un 14.0% de los participantes perciben la GP como mala, mientras que la mayoría, un 71.0%, la califica como regular. Además, un 15.0% de los trabajadores la evalúan como buena. La inclusión del total, que alcanza el 100.0%, asegura la exhaustividad de la muestra. Estos porcentajes proporcionan una comprensión cuantitativa de la distribución de opiniones entre los empleados con respecto a la GP.

Tabla 2*Tabla de frecuencias de las dimensiones de GP*

		Recuento	Porcentaje
Determinación de procesos	Mala	16	16.0%
	Regular	72	72.0%
	Buena	12	12.0%
	Total	100	100.0%
Seguimiento de procesos	Mala	15	15.0%
	Regular	79	79.0%
	Buena	6	6.0%
	Total	100	100.0%
Mejoramiento de procesos	Mala	23	23.0%
	Regular	65	65.0%
	Buena	12	12.0%
	Total	100	100.0%

Nota. Se utilizó el software estadístico SPSS-26

Interpretación: En la tabla 2, se representa los resultados de las 3 dimensiones de la variable 1 (GP), es así que para la dimensión determinación de procesos, el 16.0% de los trabajadores la perciben como mala, el 72.0% como regular y el 12.0% como buena. Asimismo, en cuanto a la dimensión seguimiento de procesos, el 15.0% considera esta dimensión como mala, el 79.0% como regular y el 6.0% como buena. Finalmente, en la dimensión mejoramiento de procesos, el 23.0% de los empleados la evalúan como mala, el 65.0% como regular y el 12.0% como buena. La inclusión de los totales para cada dimensión reafirma la exhaustividad de la muestra, sumando siempre el 100.0%.

Variable 2: GA

Tabla 3

Tabla de frecuencias de la variable GA

		Recuento	Porcentaje
Gestión administrativa (GA)	Mala	32	32.0%
	Regular	54	54.0%
	Buena	14	14.0%
	Total	100	100.0%

Nota. Se utilizó el software estadístico SPSS-26

Interpretación: En la Tabla 3, se presenta un análisis detallado de la variable 2 (GA), revelando la percepción de los trabajadores en relación con esta dimensión específica. La distribución de frecuencias y porcentajes ofrece una visión cuantitativa de cómo los empleados evalúan la GA en términos de calidad. Según la tabla, el 32.0% de los trabajadores considera la GA como mala, mientras que la mayoría, un 54.0%, la califica como regular, y sólo un 14.0% de los participantes la evalúa como buena, asimismo la inclusión del total para esta variable garantiza que la muestra sea exhaustiva y alcance el 100.0%.

Tabla 4*Tabla de frecuencias de las dimensiones de GA*

		Recuento	Porcentaje
Planificación	Mala	16	16.0%
	Regular	60	60.0%
	Buena	24	24.0%
	Total	100	100.0%
Organización	Mala	41	41.0%
	Regular	45	45.0%
	Buena	14	14.0%
	Total	100	100.0%
Dirección	Mala	40	40.0%
	Regular	49	49.0%
	Buena	11	11.0%
	Total	100	100.0%
Control	Mala	7	7.0%
	Regular	59	59.0%
	Buena	34	34.0%
	Total	100	100.0%

Nota. Se utilizó el software estadístico SPSS-26

Interpretación: En la Tabla 4, tenemos los resultados de las dimensiones que componen la variable 2 (GA), centrándose en las áreas de planificación, organización, dirección y control. Cada dimensión se presenta con su respectiva distribución de frecuencias y porcentajes. En la dimensión planificación, el 16.0% de los trabajadores la percibe como mala, el 60.0% como regular y el 24.0% como buena. En la dimensión organización, el 41.0% la califica como mala, el 45.0% como regular y el 14.0% como buena. Respecto a dirección, el 40.0% la evalúa como mala, el 49.0% como regular y el 11.0% como buena. Por último, en la dimensión control, el 7.0% de los empleados la considera mala, el 59.0% como regular y el 34.0% como buena.

Resultados inferenciales

La estadística inferencial permite realizar la contrastación de hipótesis. Para ello, primero se calculó la distribución de normalidad y para ello tomamos como referencial a cantidad de trabajadores, que en este caso sobrepasa de 50, por lo tanto, según Mishra et al. (2019) se debe utilizar la prueba de normalidad de Kolmogorov–Smirnov.

H₀: La muestra sigue una distribución normal.

H_a: La muestra no sigue una distribución normal.

Tabla 5

Tabla de prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos (GP)	,122	100	,001
Gestión administrativa (GA)	,141	100	,000

Nota. Se utilizó el software estadístico SPSS-26

Las reglas para la toma de decisión según Persada & Nabella (2023) serían: si el nivel de significancia < 0.05 entonces se rechaza H₀ y se acepta H_a; pero si nivel de significancia es ≥ 0.05 entonces se acepta H₀ y se rechaza H_a.

Interpretación: En la Tabla 5 los resultados de la prueba de normalidad utilizando el estadístico de Kolmogorov-Smirnov para las variables GP y GA indican que los valores de significancia son 0.01 y 0.00 respectivamente, y dado que ambos valores de significancia son menores que el nivel de significancia convencional de 0,05, según la regla establecida, se rechaza la hipótesis nula en ambos casos. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa para ambas variables, en este caso según Kim (2015) enseña que las muestras no siguen una distribución normal, este resultado indica que hay suficiente evidencia para afirmar que las distribuciones de las variables no son normales en la población subyacente. Asimismo, según indica

Schober et al. (2018) que cuando no siguen una distribución normal se debe utilizar Spearman como estadístico para las pruebas de correlación entre variables y dimensiones.

Contrastación de la hipótesis general

H₀: Las variables GP y GA no están correlacionadas de manera significativa

H_a: Las variables GP y GA si están correlacionadas de manera significativa.

Tabla 6

Tabla de correlación entre GP y GA

		Correlaciones		
			Gestión por procesos	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Gestión por procesos (GP)	Coeficiente de correlación	1,000	,754**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Gestión administrativa (GA)	Coeficiente de correlación	,754**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Nota. Se utilizó el software estadístico SPSS-26

Interpretación: La Tabla 6 presenta los resultados de la compensación entre las variables GP y GA mediante el coeficiente de correlación de Spearman, así como los respectivos valores de significancia, se observa un Rho = 0.754 con un valor de significancia de 0.00, para Bryhn & Dimberg (2011) esto significa una relación estadísticamente significativa entre estas dos variables, y dado que Sig. < 0.05 hay que rechazar H₀ que plantea que las variables no están correlacionadas de manera significativa, y aceptar H_a que sugiere que hay una correlación entre la GP y la GA. Por otra parte, según Akoglu (2018) dice que la relación de 0.754 es considerada una correlación fuerte.

Contrastación de la hipótesis específica 1:

H₀: La variable GA y la dimensión determinación de procesos no están correlacionadas de manera significativa

H_a: La variable GA y la dimensión determinación de procesos si están correlacionadas de manera significativa

Tabla 7

Tabla de correlación entre GA y determinación de procesos

Correlaciones				
			Gestión administrativa	Administración de procesos
Rho de	Gestión	Coefficiente de correlación	1,000	,580**
Spearman	administrativa	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Determinación de	Coefficiente de correlación	,580**	1,000
	procesos	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Nota. Se utilizó el software estadístico SPSS-26

Interpretación: La Tabla 7 presenta los resultados de la compensación entre la variable GA y la dimensión determinación por procesos mediante el coeficiente de correlación de Spearman, así como los respectivos valores de significancia, se observa un Rho =0.580 con un valor de significancia de 0.00, para Bryhn & Dimberg (2011) esto significa una relación estadísticamente significativa entre ellas, y dado que Sig. <0.05 hay que rechazar H₀ que plantea que la variable y la dimensión no están correlacionadas de manera significativa, y aceptar H_a que sugiere que hay una correlación entre la GA y la determinación por procesos. Por otra parte, según Akoglu (2018) dice que la relación de 0.580 es considerada una correlación moderada.

Contrastación de la hipótesis específica 2:

H₀: La variable GA y la dimensión seguimiento de procesos no están correlacionadas de manera significativa

H_a: La variable GA y la dimensión seguimiento de procesos si están correlacionadas de manera significativa.

Tabla 8

Tabla de correlación entre GA y seguimiento de procesos

		Correlaciones		
			Gestión administrativa	Seguimiento de procesos
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,635**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	100	100
	Seguimiento de procesos	Coeficiente de correlación	,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Nota. Se utilizó el software estadístico SPSS-26

Interpretación: La Tabla 8 presenta los resultados de la compensación entre la variable GA y la dimensión seguimiento por procesos mediante el coeficiente de correlación de Spearman, así como los respectivos valores de significancia, se observa un $Rho = 0.635$ con un valor de significancia de 0.00, para Bryhn & Dimberg (2011) esto significa una relación estadísticamente significativa entre ellas, y dado que $Sig. < 0.05$ hay que rechazar H₀ que plantea que la variable y la dimensión no están correlacionadas de manera significativa, y aceptar H_a que sugiere que hay una correlación entre la GA y seguimiento de procesos. Por otra parte, según Akoglu (2018) dice que la relación de 0.635 es considerada una correlación moderada.

Contrastación de la hipótesis específica 3:

H₀: La variable GA y la dimensión mejoramiento de procesos no están correlacionadas de manera significativa

H_a: La variable GA y la dimensión mejoramiento de procesos si están correlacionadas de manera significativa.

Tabla 9

Tabla de correlación entre GA y mejoramiento de procesos

		Correlaciones		
			Gestión administrativa	Mejoramiento de procesos
Rho de	Gestión	Coeficiente de correlación	1,000	,591**
Spearman	administrativa	Sig. (bilateral)	.	,000
	(GA)	N	100	100
	Mejoramiento de	Coeficiente de correlación	,591**	1,000
	procesos	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	100	100

Nota. Se utilizó el software estadístico SPSS-26

Interpretación: La Tabla 9 presenta los resultados de la compensación entre la variable GA y la dimensión mejoramiento de procesos mediante el coeficiente de correlación de Spearman, así como los respectivos valores de significancia, se observa un $Rho = 0.591$ con un valor de significancia de 0.00, para Bryhn & Dimberg (2011) esto significa una relación estadísticamente significativa entre ellas, y dado que $Sig. < 0.05$ hay que rechazar H₀ que plantea que la variable y la dimensión no están correlacionadas de manera significativa, y aceptar H_a que sugiere que hay una correlación entre la GA y mejoramiento de procesos. Por otra parte, según Akoglu (2018) dice que la relación de 0.591 es considerada una correlación moderada.

V. DISCUSIÓN

Para este capítulo se realizó el análisis en función a los hallazgos encontrados, de forma comparativa, con las teorías y antecedentes que los sustentan y que se desarrollaron en el capítulo II.

En ese sentido; el objetivo general planteado fue: Determinar la relación entre la GP y la GA en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023. Al respecto la variable 1 (GP) el autor Alarcón et al. (2022) la GP es una herramienta moderna de trabajo para ser utilizada en una organización, con el objetivo de conseguir calidad en cada uno de los procesos que se desarrollan. Por otro lado, la variable 2 (GA) la autora Estela (2020) señala que esta viene a ser el cúmulo de acciones que se realizan para liderar una entidad organizativa haciendo uso adecuado de los recursos y habilidades; a fin de solucionar problemas, pero también lograr metas.

Comenzaremos por mencionar que los resultados de la estadística descriptiva de las variables de estudio, muestran una calificación en términos de calidad (bueno, malo y regular) que el 71.0%, de los trabajadores califica a la GP como regular y en esos mismos términos se encuentra la GA con un 54.0%, estos porcentajes permiten contar con estadísticas cuantitativamente sobre la distribución de opiniones de los trabajadores con respecto a las dos variables.

Es así que la hipótesis general plantea la existencia de una relación significativa entre la percepción de los trabajadores sobre la GP y la GA en una dirección regional de Apurímac. Por consiguiente; los resultados obtenidos mediante la estadística inferencial respaldan esta hipótesis planteada, ya que se encontró una correlación significativa y fuerte entre ambas variables, representada por un $Rho = 0.754$. Este hallazgo significa que, en la muestra estudiada, se tiene una mejor percepción de la GP, asociada de manera positiva con una mejora en la GA y viceversa. Estos resultados respaldan la idea de que ambas áreas de gestión están interrelacionadas y podrían beneficiarse mutuamente de intervenciones y mejoras coordinadas.

Los resultados de este estudio, también son contrastados con el de Velásquez (2022), quien también exploró la relación entre la GP y la GA, mientras que Velásquez encontró una correlación afirmativa moderada con un $Rho = 0.661$, este estudio revela una correlación más fuerte, con un $Rho = 0.754$, respaldado por un p-valor significativamente bajo = 0.00. Ambos estudios coinciden en confirmar la presencia de una relación positiva entre las variables estudiadas. Sin embargo, la investigación actual va más allá al ofrecer una correlación más fuerte y respaldada por un análisis más detallado. Además, la recomendación de Velásquez sobre la necesidad de difusión y capacitación al personal para su involucramiento podría ser fortalecida por los hallazgos actuales, proporcionando una base más sólida para la implementación de prácticas de gestión efectiva en entornos administrativos.

Asimismo, en comparación con la investigación de Sánchez (2021), realizada en una municipalidad de Chiclayo, este estudio amplía el entendimiento de la relación entre la GP y la GA. Mientras que Sánchez encontró una correlación positiva moderada con un $Rho = 0.442$ en una muestra de 32 trabajadores, la presente investigación, con una muestra más amplia de 100 personas, identifica una correlación más sólida y significativa, con un coeficiente de 0.754 y un p-valor de 0,00. Ambos estudios convergen en la confirmación de la relación positiva entre las variables, pero la investigación actual refuerza y amplía esta relación al proporcionar una competitividad más robusta y respaldada estadísticamente. Las recomendaciones de Sánchez sobre el fortalecimiento continuo de la GP para mejorar los servicios podrían beneficiar de la evidencia más sólida presentada en este estudio, respaldando aún más la importancia de estrategias efectivas de gestión para el mejoramiento integral de las prácticas administrativas.

También hay consistencia entre los resultados y el estudio de Medrano (2022) en una entidad de Huánuco, esta tesis amplía la comprensión de la relación entre GP y GA. Mientras que Medrano identificó una relación positiva con un coeficiente Rho de 0.664 en una muestra de 72 trabajadores, este estudio, con una muestra más amplia de 100 personas, revela una relación más sólida y significativa con un coeficiente de 0.754 y un p-valor de 0.00. Aunque ambos estudios convergen en respaldar la hipótesis de una relación positiva entre las variables, los resultados actuales refuerzan y amplían esta conclusión, ofreciendo una

perspectiva más robusta respaldada por un análisis estadístico más detallado. Las recomendaciones de Medrano sobre el adiestramiento y seguimiento continuo de los servidores para la aplicación de la GP encuentran respaldo en este estudio, donde la evidencia más sólida sugiere la importancia de estrategias de capacitación para una implementación efectiva de prácticas de GA.

Por último, los resultados en comparación con el estudio de Solórzano (2019) en Ecuador, centrada en determinar la relación entre la GP y la GA en una entidad de estudios técnicos, este estudio amplió y fortalece la comprensión de dicha relación. Aunque ambos estudios revelan una relación positiva, los resultados actuales, basados en una muestra de 100 participantes y con un $Rho = 0.754$, sugieren una relación más fuerte que la encontrada por Solórzano (2019), quien obtuvo un coeficiente de 0,661. Ambas investigaciones respaldan la idea de que la GP optimiza la GA cuando se aplica de manera completa y correcta. Sin embargo; los hallazgos actuales, ofrecen una perspectiva más sólida y estadísticamente significativa sobre la relación entre estas variables, enriqueciendo así el cuerpo de conocimientos en este campo específico.

Entonces, los resultados de este estudio determinaron que la gestión por procesos influye significativamente en la gestión administrativa, cumpliéndose así el objetivo general planteado.

Como primer objetivo específico se planteó determinar la relación entre la determinación de procesos y la GA en trabajadores administrativos de una dirección regional de Apurímac, 2023.

Los resultados de la estadística descriptiva muestran que, de acuerdo a la percepción de los trabajadores la determinación de procesos, es calificada como regular con un 72.0%. Por ello; La hipótesis específica 1 plantea que hay una correlación significativa entre la percepción de los trabajadores sobre la determinación de procesos y la GA en una dirección regional de Apurímac. En ese sentido, los resultados de la estadística inferencial respaldan esta hipótesis, ya que se encontró una correlación significativa y moderada entre la determinación de procesos y la GA, representada por un $Rho = 0.580$. Este hallazgo indica que, en la muestra estudiada, una mejora en la percepción de la determinación de procesos está asociada positivamente con una mejor evaluación de la GA y viceversa. Estos resultados sugieren que la eficiencia en la determinación de procesos está asociada

a una percepción más positiva de la GA y viceversa, respaldando así la interrelación entre ambas variables en el contexto específico de este estudio.

En comparación con el estudio realizado por Rodríguez y Palencia (2020), que se enfocó en la implementación de la GP en microempresas con el propósito de incrementar la productividad, los resultados obtenidos en la presente investigación indican una correlación significativa entre la GA y la determinación de procesos. Mientras que Rodríguez y Palencia (2020) identifican desafíos como la falta de capacitación del personal y la escasa implementación de nuevos procesos en microempresas, el presente estudio sugiere una correlación moderada entre la GA y la determinación de procesos $Rho= 0.580$. Estos hallazgos sugieren que, en el contexto examinado, una GA más efectiva está asociada con una mayor determinación en la implementación de procesos.

En esta línea de ideas, este estudio y el estudio de Rodríguez y Palencia (2020), convergen en la importancia de un cambio estructural y cultural para mejorar la gestión, pero la presente investigación destaca la categoría específica entre la GA y la determinación de procesos. Esto respalda la idea de que, al estar centradas en la GA, las organizaciones pueden fortalecer la implementación efectiva de procesos, ofreciendo una perspectiva valiosa para la gestión empresarial y potencialmente mejorando la productividad. En conjunto, estos resultados sugieren que la GP, respaldada por una GA sólida, podría ser un enfoque efectivo para impulsar el cambio organizacional y la eficiencia en las organizaciones.

Como segundo objetivo específico se planteó determinar la relación entre el seguimiento de procesos y la GA en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023.

La estadística descriptiva señala que, en cuanto seguimiento de procesos, el 79.0% de trabajadores la califica como regular, si bien el porcentaje supera la mayoría mínima esperada, basados en la percepción de los trabajadores aun existirían aspectos por mejorar con relación al seguimiento de procesos. La hipótesis específica 2 plantea que existe una relación significativa entre la percepción de los trabajadores sobre la GA y la dimensión de seguimiento de procesos en una dirección regional de Apurímac. En ese sentido, los resultados de la estadística inferencial respaldan esta hipótesis, ya que se encontró una

correlación significativa y moderada entre la GA y el seguimiento de procesos, representada por $Rho = 0.635$. Este hallazgo sugiere que, en la muestra estudiada, una mejora en la percepción de la GA está asociada positivamente con una mejor evaluación del seguimiento de procesos y viceversa. En consecuencia, la eficaz supervisión y seguimiento de los procesos en la organización se relaciona positivamente con la percepción positiva de la GA y viceversa, respaldando la conexión entre ambas variables en el ámbito específico de este estudio.

La significativa estimación encontrada entre la GA y el seguimiento de procesos en el presente estudio respalda la relevancia de implementar prácticas eficientes en la GA. Este resultado se compara con las conclusiones de Flores y Núñez (2021), quienes, al investigar en la Defensoría del Pueblo, señalan que no todos los procesos estaban desarrollados, a pesar de las directrices establecidas por la normativa (N.T.N.° 001-2018-SGP). /PCM) en las entidades del estado. Esta discrepancia sugiere que, aunque existen normativas, su aplicación efectiva puede variar considerablemente. La falta de utilización de la GP, como identificaron Flores y Núñez, podría explicar la ausencia de mejoras en sus resultados. Asimismo, el hallazgo significativo en este estudio indica que la instauración efectiva de herramientas como la GP puede ser crucial para lograr mejoras y alcanzar indicadores o metas programadas.

Asimismo, los resultados son sostenidos también con los hallazgos de Allcca (2019), quien, en su investigación sobre la implementación de la GP en una entidad de Lima, evidenció que solo el 55% de los procesos administrativos eran eficientes. Allcca atribuyó esta eficiencia limitada a la falta de identificación de procesos primordiales, lo que resultaba en desarrollos incompletos. Sin embargo, es importante destacar que, a pesar de estos desafíos iniciales, Allcca logró aumentaren un 25% más la eficiencia administrativa. Esto respalda la idea de que una GP buena está relacionada significativamente con el desarrollo y la eficiencia de los procesos, logrando así la satisfacción de los usuarios, lo cual es congruente con los beneficios sugeridos por la eficiencia.

Como tercer objetivo específico se planteó determinar la relación entre el mejoramiento de procesos y la GA en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023.

Los resultados de la estadística descriptiva muestran que de acuerdo a la percepción de los trabajadores el mejoramiento de procesos es calificada como regular con un 65.0%, este porcentaje muestra uno de los más bajos en relación a las otras dos dimensiones evaluadas en los otros dos objetivos específicos planteados, dando entender cuantitativamente que existen aspectos por mejorar y pulir dentro de la GP. La hipótesis específica 3 plantea que existe una relación significativa entre la percepción de los trabajadores sobre la GA y la dimensión de mejoramiento de procesos en una dirección regional de Apurímac. Los resultados de la estadística inferencial respaldan esta hipótesis, ya que se encontró una Rho moderada entre la GA y el mejoramiento de procesos, representada por un $Rho = 0.591$. Este resultado sugiere que, en la muestra estudiada, una mejora en la percepción de la GA está asociada positivamente con una mejor evaluación del mejoramiento de procesos y viceversa. Por lo tanto, se confirma que la eficaz GA en la organización se relaciona positivamente con la percepción positiva del mejoramiento de procesos, respaldando la conexión entre ambas variables en el ámbito específico de este estudio.

En comparación con el estudio de Luis (2020) en una franquicia mexicana, donde se evaluó la GA a través de una perspectiva descriptiva y cuantitativa, los resultados de esta investigación revelan una relación significativa entre la GA y el mejoramiento de procesos. Mientras que Luis se centró en la evaluación general de la GA y señaló deficiencias en la planificación, organización y control, este estudio se adentró en la relación específica entre la GA y el mejoramiento de procesos. La proporción moderada encontrada sugiere que un enfoque más efectivo en la GA podría estar relacionado positivamente con los procesos de mejora. Estos hallazgos respaldan la importancia de considerar no solo la calidad general de la GA, como evaluada por Luis, sino también su conexión con dimensiones específicas, como el mejoramiento de procesos. En conjunto, ambos estudios proporcionan una visión más completa de los desafíos y oportunidades en la GA, destacando áreas clave para la planificación estratégica y mejoras operativas.

También, comparando los resultados de esta tesis con el estudio de Barrios et al. (2019) en Barranquilla, Colombia, ambos resaltan la importancia de la GP, aunque desde perspectivas ligeramente diferentes. Mientras Barrios et al. (2019)

se centran en las MiPymes y cómo la falta de GP puede resultar en resistencia al cambio y métodos desfasados, esta investigación explora específicamente la relación entre la GA y el mejoramiento de procesos. Los resultados de este estudio indican una correlación significativa entre la GA y el mejoramiento de procesos, lo que sugiere que un enfoque más efectivo en la GA está relacionado positivamente en los procesos de mejora. Ambos estudios, aunque con enfoques distintos, respaldan la idea de que la GP es necesaria dentro de las organizaciones. Las recomendaciones de Barrios et al. (2019), sobre la necesidad de trabajar la GP en conjunto con todas las áreas involucradas. En conjunto, estos estudios ofrecen perspectivas valiosas sobre cómo abordar y mejorar la gestión en entornos organizativos diversos.

Por último, al contrastar los resultados de esta tesis con la investigación de Budy (2019) sobre la innovación en los servicios públicos en entidades estatales en Indonesia, se destaca una convergencia en la importancia de la GP. Mientras que este estudio se centra en la relación entre la GA y el mejoramiento de procesos, Budy examina cómo la innovación en los servicios públicos puede ser un factor clave para resolver problemas y mejorar la eficiencia. Ambos estudios subrayan la necesidad de estrategias y políticas para fomentar la innovación en los servicios, y en este contexto, la GP emerge como un elemento esencial para lograr dicha modernización. La conclusión de Budy sobre la importancia de la evaluación y el monitoreo para hacer sostenibles los procesos innovadores también resulta con la necesidad de un enfoque efectivo en la GA que sugiere esta investigación. En conjunto, estos hallazgos sugieren que, la GP es una herramienta valiosa que está relacionada con la eficiencia y la capacidad de respuesta a los problemas en la prestación de servicios.

VI. CONCLUSIONES

Primero, con respecto al objetivo general se evidencia que existe relación significativa entre la GP y la GA en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023. La cual se comprobó a través de los valores de significancia (de 0.00) y correlación de (de 0.754) obtenidos. Por ello; se acepta la hipótesis general planteada, es decir que la GP está relacionada con la GA, puesto que los resultados encontrados indican una correlación fuerte y proporcional, es decir que si ambas funcionan de forma apropiada están relacionadas.

Segundo, con respecto al primer objetivo específico se determinó que existe relación significativa entre la determinación de procesos y la GA en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023, con un coeficiente de correlación de 0.580 y un valor de significancia de 0.00. Por ello; se acepta la hipótesis alterna (H_a) que sugiere que hay una correlación entre la GA y la determinación por procesos y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

Tercero, con respecto al segundo objetivo específico, se determinó que existe relación significativa entre el seguimiento procesos y la GA en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023; se encontró una correlación significativa y moderada representada por un coeficiente de comparación de Spearman (ρ) de 0.635. Por ello; se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a)

Cuarto, con respecto al tercer objetivo específico, se logró determinar que existe una relación significativa entre el mejoramiento de procesos y la GA en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023, la cual se comprobó mediante el coeficiente de correlación de 0.591 y el valor de significancia de 0.00. Por ello; se acepta la hipótesis alterna (H_a) y se rechaza la hipótesis nula (H_0).

VII. RECOMENDACIONES

Cada una de las recomendaciones están vinculadas a las conclusiones de esta investigación, cabe precisar que las recomendaciones van dirigidas al director general y su equipo de gestión:

Primero, con relación al objetivo general, se recomienda implementar estrategias de gestión pública en pro de fortalecer las capacidades de manera integral y especializada a los trabajadores, en herramientas que ayuden a mejorar, comprender, diseñar y ejecutar eficientemente procesos administrativos, contribuyendo a lograr la mejora continua en la efectividad en las operaciones y la excelencia en la prestación de servicios.

Segundo, con relación a la segunda conclusión, se recomienda incentivar a los trabajadores que destacan por su compromiso y determinación en los procesos ejecutados dentro de la gestión administrativa, a través de un sistema de reconocimiento y recompensas no monetarias. Así mismo fomentar una cultura organizativa que valore y promueva la determinación de procesos ayudando a incrementar la efectividad y la claridad en el desarrollo de las actividades institucionales.

Tercero, con relación a la tercera conclusión se recomienda establecer un sistema de supervisión y evaluación continua dentro de la gestión administrativa, asegurando que existan protocolos claros para el seguimiento y asignación de responsabilidades específicas, que ayuden a fortalecer el seguimiento de procesos permitiendo así una toma de decisiones informada y oportuna, contribuyendo a la mejora general de la gestión administrativa y el logro de metas y objetivos trazados.

Cuarto, con relación a la cuarta conclusión, se recomienda evaluar las habilidades y conocimientos individuales de los trabajadores en relación con la determinación de procesos y ofrecer programas de formación específicos para abordar las áreas que requieren mejoras, buscando consolidar el mejoramiento

de procesos y la GA, fortaleciendo la capacidad individual y colectiva dentro de la entidad.

REFERENCIAS

- Akoglu, H. (2018). User's guide to correlation coefficients. *Turkish journal of emergency medicine*, 18(3), 91-93. https://www.researchgate.net/publication/326885374_User%27s_guide_to_correlation_coefficients
- Alarcón, L., Alarcón, L., Alarcón, L. G, Alarcón, L. A., & Montengro, C. (2022). *La nueva concepción: fundamentos, conceptos y principios de la gestión por procesos. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo*. https://www.researchgate.net/publication/363885320_La_nueva_concepcion_fundamentos_conceptos_y_principios_de_la_gestion_por_procesos
- Allcca, J. (2019). *Gestión por procesos para la mejora administrativa de la oficina de estudios de la Universidad Nacional Agraria La Molina* [Tesis de magister, Universidad Nacional Agraria La Molina]. <https://hdl.handle.net/20.500.12996/4092>
- Al-Hawari, F. (2020). Holistic University Website Management: People, Technology and Processes. *TEM Journal*, 9(4), 1771-1779. <https://doi.org/10.18421/TEM94-60>
- Andrade, C. (2021). The inconvenient truth about convenience and purposive samples. *Indian Journal of Psychological Medicine*, 43(1), 86-88. <https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/0253717620977000>
- Barrios, K., Contreras, J., & Olivero, E. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Información tecnológica*, 30(2), 103-114. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Blas, F., Uribe-Hernández, Y., Cacho, A., & Valqui, J. (2022). Modernization of the State in public management: Systematic review. *Revista de Ciencias sociales*, 28(5), 290-303. <https://doi.org/10.31876/rcs.v28i5.1097>
- Budy, A. (2019). The land scape of public service innovation in indonesia A comprehensive analysis of its characteristic and trend. *Innovación*

- Management*, 17(1), 25-40.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=537562599002>
- Bryhn, A., & Dimberg, P. (2011). An operational definition of a statistically meaningful trend. *PLoS One*, 6(4), 1-9.
<https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0019241&type=printable>
- Chiavenato, I. (2017). Introducción a la teoría general de la administración (9ª ed.). Hill https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf
- Chancay, D., y Murillo, J. (2019). Mapas de procesos: una herramienta para la gestión de procesos. *Revista de Investigación Académica*, 41(1), 1-10.
<https://www.redalyc.org/pdf/303/30361788001.pdf>
- Congreso De La República del Perú (2002). *Ley N. °27658, Ley Marco de Modernización del Estado*. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/\\$FILE/02A08.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCE7AB2E6434B55305257B890053B271/$FILE/02A08.pdf)
- Ershadi, M., Jefferies, M., Davis, P., & Mojtahedi, M. (2020). Towards successful establishment of a project portfolio management system: business process management approach. *JMPM*, 23(8), 1-21.
<https://www.researchgate.net/publication/342620678>
- Escuela Nacional de Administración Pública - SERVIR (2021). *Gestión por procesos para la administración pública. Perú*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%ABlica.pdf?v=1643415901>
- Estela, M. (2020). *Gestión Administrativa*. <https://concepto.de/gestion-administrativa>.

- Flores, S., & Núñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*, 2(3), 140–164. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rojas, C., & Arias, J. (2023). *Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Hernández. R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación- rutas cuantitativa-cualitativa-mixta*. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Kim, T. (2015). T test as a parametric statistic. *Korean journal of anesthesiology*, 68(6), 540-546. <https://synapse.koreamed.org/articles/1156170>
- Larasati, P., & Yunanta, D. (2020). Validity and reliability estimation of assessment ability instrument for data literacy on high school physics material. In *Journal of Physics: Conference Series*, 1440(1), 1-9. <https://n9.cl/euytx>
- Leyton, O. (2018). *La investigación en ciencias sociales. Establecimiento de hipótesis, métodos y técnicas de investigación, Información cualitativa y cuantitativa* (2ª ed.). <https://archive.org/details/vicencio-leyton-omar-2018-la-investigacion-en-las-ciencias-sociales.-mexico-trillas-2a-ed>
- Luis, J. (2020). *Diagnóstico de la gestión administrativa. Caso de estudio de una franquicia establecida en la Ciudad de Xalapa, Veracruz* [Tesis de maestría, Universidad Veracruzana]. <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/1944/50969/LuisLopezJosue.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Medrano, M. (2023). *Gestión por procesos y su relación con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2022* [Tesis de maestría, Universidad de Huánuco]. <http://repositorio.udh.edu.pe/20.500.14257/4206>

- Mendoza, V. y Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Polo De Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mishra P, Pandey C., Singh U, Gupta A, Sahu C, Keshri A. (2019). Descriptive statistics and normality tests for statistical data. *Ann Card Anaesth*, 22(1), 67-72. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6350423/pdf/ACA-22-67.pdf>
- Mohajan, H. (2017). Two criteria for good measurements in research: Validity and reliability. *Annals of Spiru Haret University. Economic Series*, 17(4), 59-82. <https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=673569>
- Panduro, J., Chávez, R., Prado, M., Aliaga, D., & Ochoa, F. (2020). *Gestión Administrativa de una empresa*. Editorial Grupo Compás. <https://www.editorialgrupocompas.com/>
- Papadopoulos, G., Kechagias, E., Legga, P., & Tatsiopoulou, I. (2018). *Integrating Business Process Management with Public Sector*. IEOM Society International. <http://www.ieomsociety.org/paris2018/papers/77.pdf>
- Paragua., Córdova, J., & Sánchez, J. (2022). *Formulación de Proyectos de Investigación y Tesis* (1ª ed.). <https://www.unheval.edu.pe/portal/wpcontent/uploads/2022/05/LIBRO-INVESTIGACION-CIENTIFICA.pdf>
- Parrales, V., Carrasco, G., Miranda, J., & Lucio, R. (2021). Proceso administrativo para el desarrollo organizacional en las empresas comerciales de insumos agrícolas. *Journal of Science and Research*, 6(4), 123-130. <https://doi.org/10.26910/issn.2528-8083vol6iss4.2021pp123-138p>
- Persada, I., & Nabella, S. (2023). The influence of leadership, motivation and incentives on the performance of personnel of the operations section of Poldakepri. *International Journal of Accounting, Management, Economics and Social Sciences (IJAMESC)*, 1(4), 403-416. <https://ijamesc.com/index.php/go/article/view/38>

- Piñuela-Espín, J., & Quito-Godoy, C. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. *Estudios de la Gestión*, 8(1), 131-148. <https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.1>
- Poder Ejecutivo del Perú (2015). *Resolución de la Presidencia Ejecutiva N.º 200-2015-SERVIR/PE. Directiva N.º 001-2015-SERVIR/GDSRH*. <https://www.gob.pe/institucion/servir/normas-legales/1322185-200-2015-servir-pe>
- Real Academia Española (2014). *Diccionario de la lengua española* (23ª ed.). <https://dle.rae.es/>
- Rodríguez, J., & Palencia, O. (2020). Gestión económica del BPM (Business Process Management) en la productividad de las pymes metalmecánicas en la localidad de Fontibón de la ciudad de Bogotá. *Revista Estrategia Organizacional*, 9(1), 1-9. <https://doi.org/10.22490/25392786.3646>
- Rosas, J. (2021). *La nueva Gestión pública: reflexiones generales sobre la política Nacional de Modernización de la Gestión Pública del Perú 2013-2021* [Tesis de máster, UPF Barcelona School of Management]. <https://renati.sunedu.gob.pe/bitstream/sunedu/3132940/1/RosasGameroJD.pdf>
- Sánchez, P. (2021). *Gestión por procesos y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53257>
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros. (2013). *Norma Técnica 001-2018-PCM/SGP. Perú*. <https://sgp.pcm.gob.pe/gestiónpor-procesos>
- Seeram, E. (2019). An overview of correlational research. *Radiologic technology*, 91(2), 176-179. <http://www.radiologictechnology.org/content/91/2/176.extract>
- Sharma, B. (2016). A focus on reliability in developmental research through Cronbach's Alpha among medical, dental

and paramedical professionals. *Asian Pacific Journal of Health Sciences*, 3(4), 271-278. <https://n9.cl/pyw44>

Silva, C., & Crisostomo, V. (2019). Fiscal management, public management efficiency and socioeconomic development of Ceará municipalities. *Journal of Public Administration*, 53(4), 791-801. <https://www.scielo.br/j/rap/a/RQSK9HMxNJSkzMRtqFLtCyM/?format=pdf&lang=en>

Schober, P., Boer, C., & Schwarte, L. (2018). Correlation coefficients: appropriate use and interpretation. *Anesthesia & analgesia*, 126(5), 1763-1768. <https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864>

Solórzano, E. (2020). *Gestión por Procesos y la Gestión Administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68006/Sol%3b3rzano_%c3%81EL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sucasaire, J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra en investigación*. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3096>

Rahardja, U., Aini, Q., Graha, Y., & Lutfiani, N. (2019). Validity of test instruments. *In Journal of physics: conference series*, 1364(1), 1-12. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1364/1/012050/pdf>

Tulcán, A., & Caicedo, D. (2019). *Gestión administrativa de las organizaciones, actualidad, perspectivas. Ecuador: Universidad Israel*. <http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/3326>

Universidad Cesar Vallejo (2020). *Código de ética. Consejo universitario*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/RCUN%C2%B00340-2021-UCV-Aprueba-Modificacion-Codigo-Etica-en-Investigacion.pdf>

Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, E. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/467>

- Valdez, A. (2019). Emerging paradigms in public management in Latin América. *Venezuela Management Magazine*, 24(86), 1-12. <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356003/29059356003.pdf>
- Vásquez, K., Farje, J. (2020). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales alto andinos, Luya, región Amazonas. *Revista de Investigación Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 60-66. <http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20203.649>
- Velasquez, E. (2022). Gestión por procesos y gestión administrativa del Batallón de servicios de la Aviación del Ejército del Perú, sede Callao, 2022[Tesis de maestría, Escuela de posgrado, Universidad César Vallejo]. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/15723>
- Wirtz, B. y Daiser, P. (2018). *E-Government*. In: Voigt R. (eds), *Handbuch Staat*. Netphen, Germany: Springer VS, Wiesbaden. https://doi.org/10.1007/978-3-658-20744-1_88

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Gestión por procesos y gestión administrativa en trabajadores administrativos de una dirección regional de Apurímac, 2023.							
Autora: Bernales Rivera, Katya.							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la gestión administrativa en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1) ¿Qué relación existe entre la determinación de procesos y la gestión administrativa en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023?</p> <p>2) ¿Qué relación existe entre el seguimiento de procesos y la gestión administrativa en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023?</p> <p>3) ¿Qué relación existe entre el mejoramiento de procesos y la gestión administrativa en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023?</p>	<p>Determinar la relación entre la gestión por procesos y la gestión administrativa en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1) Determinar la relación entre la determinación de procesos y la gestión administrativa en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023.</p> <p>2) Determinar la relación entre el seguimiento de procesos y la gestión administrativa en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023.</p> <p>3) Determinar la relación entre el mejoramiento de procesos y la gestión administrativa en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023.</p>	<p>Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la gestión administrativa en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1) Existe relación entre la determinación de procesos y la gestión administrativa en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023.</p> <p>2) Existe relación entre el seguimiento de procesos y la gestión administrativa en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023.</p> <p>3) Existe relación entre el mejoramiento de procesos y la gestión administrativa en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023.</p>	Variable 1: Gestión por procesos.				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Determinación de procesos.	- Identificación de productos y procesos - Secuencia de procesos - Aprobación y difusión.	1-5	Escala ordinal	Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Regularmente (4) Casi siempre (5) Siempre
Seguimiento de procesos	- Medición - Análisis	6-7					
Mejoramiento de procesos	- Selección de problemas - Análisis causa – efecto. - Determinación e implementación de mejoras.	8-11					
Variable 2: Gestión administrativa.							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango			
Planificación	- Metas. - Objetivos. - Recursos. - Actividades.	1-4	Escala ordinal	Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Regularmente (4) Casi siempre (5) Siempre			
Organización	- Estructura. - Recursos.	5-7					
Dirección	- Liderazgo. - Motivación. - Comunicación.	8-13					
Control	- Evaluar. - Corregir.	14-16		Niveles Buena (61-80) Regular (38-60) Mala (16-37)			
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADISTICA			
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico. Diseño: No experimental. Nivel: Transversal, correlacional simple.</p>	<p>Población: Trabajadores de una dirección regional de Apurímac. Muestra: 100 trabajadores que realizan función administrativa Muestreo: No probabilístico por conveniencia</p>	<p>Variable 1: Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario. Variable 2: Técnica: Encuesta. Instrumento: Cuestionario.</p>		<p>Estadística descriptiva: Se analizará los resultados obtenidos en tablas de frecuencia y valores absolutos Estadística inferencia: Se utilizará el coeficiente de correlación Rho Spearman.</p>			

Anexo 2. Tabla de Operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión por procesos	Según la N.T.N.° 001-2018-PCM/SPG. La gestión por procesos viene a ser el instrumento que ayuda a identificar y brindar información, que luego será analizada por la entidad, para satisfacer las necesidades y expectativas de la población; dicho proceso requiere la participación de los altos directivos, de las mismas organizaciones que son parte del proceso, todo esto en el marco de las metas institucionales.	Las dimensiones Establecidas son: la determinación de procesos, el seguimiento de procesos y el mejoramiento de procesos; los cuales serán medidos mediante una encuesta, cuyo instrumento es un cuestionario que consta de 11 ítems.	a. Determinación de procesos.	- Identificación de productos y procesos - Secuencia de procesos - Aprobación y difusión.	Escala de medición ordinal Niveles Buena (42-55) Regular (26-41) Mala (11-25)
			b. Seguimiento de procesos	- Medición - Análisis	
			c. Mejoramiento de procesos	- Selección de problemas - Análisis causa – efecto. - Determinación implementación de mejoras.	
Gestión administrativa.	Para Tulcán et al. (2019) la gestión administrativa, viene hacer la conjunción de procesos que desarrolla una entidad, con el fin de planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos para el logro de objetivos y metas trazadas. Por lo que es importante tener en cuenta aspectos como el manejo presupuestal, la disponibilidad de recursos humanos, los recursos tecnológicos, los materiales; ya que en base a todos estos se realiza la toma de decisiones y se implementan acciones de mejora.	Las dimensiones consideradas son: planificación, organización, dirección y control. Estas serán medidas mediante una encuesta cuyo cuestionario consta de 16 ítems.	a. Planificación	- Metas. - Objetivos. - Recursos. - Actividades.	Escala de medición ordinal Niveles Buena (61-80) Regular (38-60) Mala (16-37)
			b. Organización	- Estructura. - Recursos.	
			c. Dirección	- Liderazgo. - Motivación - Comunicación.	
			d. Control	- Evaluar. - Corregir.	

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos.

INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Título del instrumento: Cuestionario de gestión por procesos.

Nombre de la investigación: Gestión por procesos y gestión administrativa en una dirección regional de Apurímac, 2023.

Estimado participante:

El propósito de esta encuesta es evaluar la gestión por procesos, sus respuestas a las 11 preguntas del cuestionario serán anónimas y es crucial que responda con total honestidad. Los resultados obtenidos se utilizarán en el futuro para informar y mejorar la toma de decisiones.

Indicaciones: Marque con una (x) la respuesta que se ajusta a su percepción. En el siguiente cuadro se muestran las valorizaciones contempladas para su utilización en cada ítem.

Nunca (N)	Casi nunca (CN)	Regularmente (R)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)
--------------	--------------------	---------------------	----------------------	----------------

N.º	VARIABLE N.º 1: GESTIÓN POR PROCESOS.					
Dimensión 1: Determinación de procesos		N	CN	R	CS	S
1	Cree usted que los servicios que presta su entidad, necesitan ser mejorados.					
2	Como servidor público usted conoce y aplica la herramienta denominada gestión por procesos, para desarrollar de sus funciones.					
3	En su entidad usted logra identificar los procesos que se han implementado para mejorar la provisión de servicios.					
4	Su entidad, utiliza medios digitales y/o informáticos para el desarrollo de las tareas o procesos recurrentes, que han sido trabajados.					

5	Su entidad, difunde y documenta los procesos que desarrolla, para contar con información adecuada.					
Dimensión 2: Seguimiento de procesos		N	CN	R	CS	S
6	Su entidad realiza en seguimiento de los procesos (actividades o tareas), que se desarrollan y estos son medidos de manera periódica.					
7	Su entidad evalúa la calidad de los procesos o tareas ejecutadas.					
Dimensión 3: Mejoramiento de procesos		N	CN	R	CS	S
8	Considera Ud. que los directores y/o jefes de su entidad seleccionan y analizan los problemas existentes en el desarrollo de los procesos de su entidad e intentan resolverlos.					
9	Diría Ud. que su entidad analiza, las causas y los efectos de los problemas que se presentan en el desarrollo los procesos, para mejorar la gestión administrativa.					
10	Diría Ud. que cuando se implementan mejoras en su entidad, estas resuelven las demandas existentes.					
11	Considera Ud. que su entidad gestiona y aplica procesos de mejora de forma permanente para mejorar la gestión administrativa.					

INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Título del instrumento: Cuestionario de gestión administrativa.

Nombre de la investigación: Gestión por procesos y gestión administrativa en una dirección regional de Apurímac, 2023.

Estimado participante:

El propósito de esta encuesta es evaluar la gestión administrativa, sus respuestas a las 16 preguntas del cuestionario serán anónimas y es crucial que responda con total honestidad. Los resultados obtenidos se utilizarán en el futuro para informar y mejorar la toma de decisiones.

Indicaciones: Marque con una (X) la respuesta que se ajusta a su percepción. En el siguiente cuadro se muestran las valorizaciones contempladas para su utilización en cada ítem.

Nunca (N)	Casi nunca (CN)	Regularmente (R)	Casi siempre (CS)	Siempre (S)
--------------	--------------------	---------------------	----------------------	----------------

N.º	VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.						
	Dimensión 1: Planificación		N	CN	R	CS	S
1	Cree Ud. que los objetivos y metas de su entidad están bien definidos.						
2	Para el desarrollo de actividades y procesos de su entidad, estas son planificados y ejecutados de acuerdo a su planificación.						
3	Diría usted que los recursos de su entidad, son bien utilizados y garantizan el cumplimiento de metas institucionales.						
4	Diría Ud. que los directivos de su entidad informan de manera periódica sobre manejo de recursos institucionales, garantizando la transparencia y el uso correcto de los mismos.						
Dimensión 2: Organización		N	CN	R	CS	S	
5	Diría usted que su entidad emplea medios físicos o digitales para difundir y dar a conocer la estructura organizativa institucional.						

6	Diría usted que su entidad posee una estructura organizacional acorde a las necesidades de modernización digital que se requiere actualmente.					
7	Cree usted que su entidad cuenta con suficientes recursos (humanos, tecnológicos, financieros, etc.), para el desarrollo de los procesos requeridos.					
Dimensión 3: Dirección		N	CN	R	CS	S
8	Los directivos y/o jefes participan y guían a sus subordinados en el desarrollo de las tareas o actividades.					
9	Cree usted que los directores o jefes que laboran en su entidad son líderes.					
10	Los directivos y/o jefes de su entidad, reconocen y gestionan, reconocimientos por el trabajo realizado por los subordinados o trabajadores.					
11	Los directores y/o jefes de su entidad, gestionan mejoras, para que los trabajadores tengan mejores ambientes de trabajo, cuenten con los materiales y equipos necesarios o requeridos, etc.					
12	Los directores y/o jefes de su entidad, comparten información actualizada permitiéndole desarrollar mejor sus funciones.					
13	Los directores y/o jefes de su entidad, realizan reuniones periódicas, para analizar el desarrollo de actividades institucionales.					
Dimensión 4: Control		N	CN	R	CS	S
14	Su entidad evalúa de manera periódica los procesos o actividades que se desarrollan como entidad.					
15	Cree usted que es necesario que su entidad, evalúe periódicamente al personal, independientemente del régimen laboral.					
16	Su entidad implementa procesos de mejora, que permiten corregir diversos aspectos relacionados a los procesos, actividades o problemas identificados, etc.					

Anexo 4. Evaluación por juicio de expertos.

Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión por procesos y gestión administrativa en trabajadores de la dirección regional de salud Apurímac". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Gastón Walter Fernández Espinoza	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X)	Social (X)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	clínica, jurídica - Forense.	
Institución donde labora:	DIRESA - APURIMAC.	
Tiempo de Experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
	Experiencia en Investigación psicométrica: (si corresponde) no.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión por procesos.
Autora:	Katya Bernales Rivera.
Procedencia:	Abancay

Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min.
Significación:	Está compuesta por 11 ítems cuyo objetivo de medir el la aplicación de la gestión por procesos en la práctica del desarrollo de actividades.

4. Soporte teórico

Variable 1: Gestión por procesos.

Variable 2: Gestión administrativa.

Escala /Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión por procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación por procesos. - Seguimiento de procesos - Mejoramiento de procesos. 	Según la N.T. N.º 001-2018-PCM/SPG. La gestión por procesos viene a ser el instrumento que ayuda a identificar y brindar información, que luego será analizada por la entidad, para cumplir los requisitos y exigencias de la gente; dicho proceso requiere la participación de los directores o jefes, de las mismas organizaciones que son parte del proceso, todo esto para cumplir las metas institucionales.

Escala /Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Direccion. - Control. 	Para Tulcán et al. (2019) la gestión administrativa, son procesos elaborados por una entidad para planificar, organizar, coordinar y controlar los procesos, con el fin de cumplir objetivos y metas.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario "Gestión por procesos y gestión administrativa" en el año de acuerdo con los siguiente indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, 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.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que es'ta 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 no tiene relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel).	El ítem se encuentra es'ta 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: Cuestionario de gestión por procesos.

- Primera dimensión: **Determinación por procesos.**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como identificación de productos y procesos, secuencia de procesos, aprobación y difusión.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación de productos y procesos	1	4	4	4	
Secuencia de procesos	2 y 3	4	4	4	
Aprobación y difusión	4 y 5	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Seguimiento de procesos**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como medición y análisis

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medición	6	4	4	4	
Análisis	7	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Mejoramiento de procesos**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como selección de problemas, análisis causa- efecto, determinación e implementación de mejoras.

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Selección de problemas	8	4	4	4	
Análisis causa-efecto.	9	4	4	4	
Determinación e implementación de mejoras.	10 y 11	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de gestión administrativa.

- Primera dimensión: **Planificación.**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como metas, objetivos, recursos y actividades.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metas	1	4	4	4	
Ojbetivos	1	4	4	4	
Actividades	2	4	4	4	
Recursos	3 y 4	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Organización**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como medición y análisis

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura	5 y 6	4	4	4	
Recursos	7	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Dirección**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como liderazgo, motivación y comunicación.

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	8 y 9	4	4	4	
Motivación	10 y 11	4	4	4	
Comunicación	12 y 13	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Control**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como Relaciones interpersonales y percepción económica.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluar	14 y 15	4	4	4	
Corregir	16	4	4	4	

Dirección Ejecutiva de Promoción

Mag. Gastón Walter Fernández Espinoza
psicólogo

C.Ps. P. 14324
Firma del evaluador

DNI

Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión por procesos y gestión administrativa en trabajadores administrativos de la dirección regional de salud Apurímac, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	Katia Analy Barrón Soto.	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Clínica, Administrativa, Educativa,	
Institución donde labora:	Dirección Regional de Salud Apurímac	
Tiempo de Experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación psicométrica: (si corresponde)	Ninguna	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Cuestionario de gestión por procesos y gestión administrativa.

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión por procesos y gestión administrativa.
Autora:	Katya Bernales Rivera.
Procedencia:	Abancay.
Administración:	Individual.
Tiempo de aplicación:	15 min.
Significación:	Está compuesta por 27 ítems (11 ítems de gestión por procesos y 16 ítems de gestión administrativa), cuyo objetivo de medir la aplicación de la gestión por procesos en la práctica del desarrollo de actividades.

4. Soporte teórico

Variable 1: Gestión por procesos.

Variable 2: Gestión administrativa.

Escala /Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión por procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación por procesos. - Seguimiento de procesos - Mejoramiento de procesos. 	Según la N.T. N.º 001-2018-PCM/SPG. La gestión por procesos viene a ser el instrumento que ayuda a identificar y brindar información, que luego será analizada por la entidad, para cumplir los requisitos y exigencias de la gente; dicho proceso requiere la participación de los directores o jefes, de las mismas organizaciones que son parte del proceso, todo esto para cumplir las metas institucionales.

Escala /Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Dirección. - Control. 	Para Tulcán et al. (2019) la gestión administrativa, son procesos elaborados por una entidad para planificar, organizar,

		coordinar y controlar los procesos, con el fin de cumplir objetivos y metas.
--	--	--

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión por procesos y gestión administrativa" en el año 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.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que es'ta 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 no tiene relación tangencial/lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel).	El ítem se encuentra es'ta 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: Cuestionario de gestión por procesos.

- Primera dimensión: **Determinación por procesos.**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como identificación de productos y procesos, secuencia de procesos, aprobación y difusión.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación de productos y procesos	1	4	4	4	
Secuencia de procesos	2 y 3	3	3	3	
Aprobación y difusión	4 y 5	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Seguimiento de procesos**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como medición y análisis

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medición	6	4	4	4	
Análisis	7	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Mejoramiento de procesos**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como selección de problemas, análisis causa- efecto, determinación e implementación de mejoras.

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Selección de problemas	8	4	4	4	
Análisis causa-efecto.	9	4	4	4	
Determinación e implementación de mejoras.	10 y 11	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de gestión administrativa.

- Primera dimensión: **Planificación.**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como metas, objetivos, recursos y actividades.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metas	1	4	4	4	
Objetivos	1	4	4	4	
Actividades	2	4	4	4	
Recursos	3 y 4	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Organización**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como medición y análisis.

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura	5 y 6	4	4	4	
Recursos	7	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Dirección**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como liderazgo, motivación y comunicación.

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	8 y 9	4	4	4	
Motivación	10 y 11	4	4	4	
Comunicación	12 y 13	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Control**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como Relaciones interpersonales y percepción económica.

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluar	14 y 15	4	4	4	
Corregir	16	4	4	4	



COLEGIO PSICÓLOGOS DEL PERÚ

Mg. Katia Anely Barrón Soto
PSICÓLOGA
C.P.P. 11018

Firma del evaluador

Evaluación por juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión por procesos y gestión administrativa en trabajadores de la dirección regional de salud Apurímac". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez:

Nombre del juez:	MIRIAM MONZÓN CARRIÓN
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica (X) Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	✓ ASISTENCIAL ✓ ADMINISTRATIVA ✓ DOCENCIA
Institución donde labora:	✓ DIRESA APURIMAC ✓ UTEA
Tiempo de Experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación psicométrica: (si corresponde)	-

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de gestión por procesos.
Autora:	Katya Bernales Rivera.
Procedencia:	Abancay

Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	15 min.
Significación:	Está compuesta por 11 ítems cuyo objetivo de medir el la aplicación de la gestión por procesos en la práctica del desarrollo de actividades.

4. Soporte teórico

Variable 1: Gestión por procesos.

Variable 2: Gestión administrativa.

Escala /Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión por procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Determinación por procesos. - Seguimiento de procesos - Mejoramiento de procesos. 	Según la N.T. N.º 001-2018-PCM/SPG. La gestión por procesos viene a ser el instrumento que ayuda a identificar y brindar información, que luego será analizada por la entidad, para cumplir los requisitos y exigencias de la gente; dicho proceso requiere la participación de los directores o jefes, de las mismas organizaciones que son parte del proceso, todo esto para cumplir las metas institucionales.

Escala /Área	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	<ul style="list-style-type: none"> - Planificación - Organización - Dirección. - Control. 	Para Tulcán et al. (2019) la gestión administrativa, son procesos elaborados por una entidad para planificar, organizar, coordinar y controlar los procesos, con el fin de cumplir objetivos y metas.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario “**Gestión por procesos y gestión administrativa**” en el año de acuerdo con los siguiente indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación de productos y procesos	1	4	4	4	
Secuencia de procesos	2 y 3	4	4	3	
Aprobación y difusión	4 y 5	4	4	3	

- Segunda dimensión: **Seguimiento de procesos**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como medición y análisis

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medición	6	4	4	4	
Análisis	7	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Mejoramiento de procesos**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como selección de problemas, análisis causa- efecto, determinación e implementación de mejoras.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Selección de problemas	8	4	4	4	
Análisis causa-efecto.	9	4	4	4	
Determinación e implementación de mejoras.	10 y 11	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de gestión administrativa.

- Primera dimensión: **Planificación.**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como metas, objetivos, recursos y actividades.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metas	1	4	4	4	
Ojbetivos	1	4	4	4	
Actividades	2	4	4	4	
Recursos	3 y 4	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Organización**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como medición y análisis

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura	5 y 6	4	4	4	
Recursos	7	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Dirección**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como liderazgo, motivación y comunicación.

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	8 y 9	4	4	4	
Motivación	10 y 11	4	4	4	
Comunicación	12 y 13	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Control**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como Relaciones interpersonales y percepción económica.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metas	1	4	4	4	
Ojbetivos	1	4	4	4	
Actividades	2	4	4	4	
Recursos	3 y 4	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Organización**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como medición y análisis

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Estructura	5 y 6	4	4	4	
Recursos	7	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Dirección**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como liderazgo, motivación y comunicación.

INDICADORES	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo	8 y 9	4	4	4	
Motivación	10 y 11	4	4	4	
Comunicación	12 y 13	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Control**
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como Relaciones interpersonales y percepción económica.

INDICADORES	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluar	14 y 15	4	4	4	
Corregir	16	4	4	4	

Minam Hongri C.

.....
Firma del evaluador

DNI 31003941

Registro de grado académico de los validadores de SUNEDU

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

BARRON SOTO, KATIA ANALY DNI 32944638	LICENCIADA EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 04/10/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
BARRON SOTO, KATIA ANALY DNI 32944638	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 29/12/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DE SAN PEDRO <i>PERU</i>
BARRON SOTO, KATIA ANALY DNI 32944638	BACHILLER EN SICOLOGIA Fecha de diploma: 29/12/2003 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA DE SAN PEDRO <i>PERU</i>
BARRON SOTO, KATIA ANALY DNI 32944638	MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 16/08/21 Modalidad de estudios: SEMIPRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
FERNANDEZ ESPINOZA, GASTON WALTER DNI 42569111	PSICOLOGO Fecha de diploma: 06/02/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
FERNANDEZ ESPINOZA, GASTON WALTER DNI 42569111	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 18/04/2008 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>
FERNANDEZ ESPINOZA, GASTON WALTER DNI 42569111	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 12/11/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 25/11/2016 Fecha egreso: 03/03/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

**REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

	Fecha egreso: Sin información (***)	
MONZON CARRION, MIRIAM DNI 31003941	TITULO DE LIC. EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 30/10/1989 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
MONZON CARRION, MIRIAM DNI 31003941	LICENCIADO EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 30/10/1989 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
MONZON CARRION, MIRIAM DNI 31003941	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 09/06/1989 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO PERU
MONZON CARRION, MIRIAM DNI 31003941	TÍTULO DE MÁSTER EN GOBIERNO Y GERENCIA EN SALUD Fecha de Diploma: 14/07/2014 <i>TIPO:</i> • <i>RECONOCIMIENTO</i> Fecha de Resolución de Reconocimiento: 26/10/2017 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	UNIVERSITAT POMPEU FABRA ESPAÑA

Anexo 5. Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Gestión por procesos y gestión administrativa en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023.**Investigadora(es):** Katya Bernales Rivera.

Propósito del estudio Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión por procesos y gestión administrativa en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023”. cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión por procesos y la gestión administrativa en una dirección regional de Apurímac, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa de posgrado de Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución, para la recopilación de datos.

Describir el impacto del problema de la investigación. El impacto que presenta la presente investigación parte de la problemática de incumplimiento con la implementación de la gestión por procesos en la gestión administrativa establecida para las entidades públicas.

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 por procesos y gestión administrativa en trabajadores administrativos en una dirección regional de Apurímac, 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará de forma virtual mediante el Google forms o llenado manual. Las respuestas al cuestionario 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 la Investigadora Bernales Rivera Katya, mediante el email: kbernalesrivera@gmail.com y Docente asesor Alza Salvatierra María Soledad, email:

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.

Anexo 7. Autorización de la entidad para la recolección de instrumentos.

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**



"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 17 de octubre de 2023
Carta P. 0581-2023-UCV-VA-EPG-F01/J

M.C.
Roger Peralta montes
Director general
Dirección Regional de Salud Apurímac.

De mi mayor consideración:

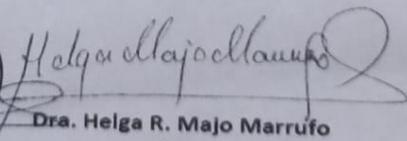
Es grato dirigirme a usted, para presentar a BERNALES RIVERA, KATYA; identificada con DNI N° 43998373 y con código de matrícula N° 7002838029; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Gestión por procesos y gestión administrativa en trabajadores de la dirección regional de salud Apurímac, 2023.

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestra estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestra estudiante investigador BERNALES RIVERA, KATYA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Dra. Helga R. Majo Marrúfo
Jefe
Escuela de Posgrado UCV
Filial Lima Campus Los Olivos





GOBIERNO REGIONAL DE APURÍMAC
Dirección Regional de Salud de Apurímac
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"



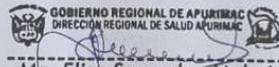
Abancay, 02 de Noviembre del 2023.

CARTA N°012-2023- PDI - DGCDRH - DIRESA-APURIMAC

Estimada Lic. Enfermería.
Katya Bernales Rivera

Previa un cordial saludo le comunico que revisando su proyecto de investigación titulado "Gestión por procesos y gestión administrativa en trabajadores administrativos de la Dirección Regional de Salud Apurímac, 2023" se le autoriza para la aplicación de sus instrumentos y al finalizar socialice los resultados encontrados.

Atentamente,


Mg. Elisa Saavedra Atahui
CEP: 20269
Coord. Regional Pregrado
Docencia e Investigación

C.c
RPM/WAA/ESA.
Archivo.

<https://www.diresaapurimac.gob.pe>
Av. Daniel Alcides Carrion S/N Abancay-Apurímac



Gobierno Regional
APURÍMAC
Unidos por el pueblo

Anexo 8. Prueba de confiabilidad del instrumento (Alfa de Cronbach).

Base de datos de la prueba piloto: n=17

ENCUESTADOS	ITEMS DE GESTIÓN POR PROCESOS											SUMA
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
E1	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	30
E2	4	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	29
E3	4	4	3	5	3	3	3	2	3	3	4	37
E4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	43
E5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	50
E6	3	4	5	5	5	3	3	4	3	3	3	41
E7	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	44
E8	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	40
E9	3	4	3	4	3	3	2	3	4	4	2	35
E10	3	4	3	2	3	2	2	4	2	2	2	29
E11	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	3	39
E12	4	2	3	4	3	5	3	2	3	3	3	35
E13	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	37
E14	4	4	5	3	4	4	4	4	3	4	4	43
E15	3	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	49
E16	3	3	2	4	3	3	2	2	3	4	3	32
E17	5	3	4	5	3	2	2	1	1	1	1	28

VARIANZA 0.68 0.72 1.19 1 0.6 0.96 0.77 1.12 0.89 0.91 0.97

SUMATORIA

9.813148789

DE VARIANZAS

VARIANZA DE

LA SUMA DE 44.5

LOS ITEMS

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

α:	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0.857427783
k:	Número de ítems del instrumento	→	11
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	9.813148789
S_T^2 :	Varianza total del instrumento.	→	44.5

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

Base de datos de la prueba piloto: n=17

ENCUESTADOS	ITEMS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA																SUMA
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	
E1	3	3	2	1	2	2	3	2	3	1	2	2	4	3	5	2	40
E2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	4	2	2	2	5	2	39
E3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	4	4	46
E4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	61
E5	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	4	5	4	4	5	4	70
E6	2	4	4	3	3	3	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	34
E7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	64
E8	4	4	5	3	2	3	2	4	4	3	4	4	4	4	5	4	59
E9	4	3	4	4	4	3	2	3	4	1	3	3	3	2	3	3	49
E10	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3	4	2	4	2	42
E11	5	3	5	4	3	4	2	4	3	2	3	3	4	4	4	3	56
E12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	48
E13	3	3	5	4	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	47
E14	4	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	5	4	59
E15	4	4	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	72
E16	4	3	3	2	2	3	4	2	1	1	1	2	2	2	5	2	39
E17	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	5	1	30
VARIANZA	0.8	0.8	1.2	1.1	1	0	1	1	1	1.3	1	1.41	1.3	1.23	1.2	1.4	

SUMATORIA
DE VARIANZAS **16.70588235**

VARIANZA DE
LA SUMA DE **146.4429066**
LOS ITEMS

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

α :	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0.944983696
k:	Número de ítems del instrumento	→	16
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	16.70588235
S_T^2 :	Varianza total del instrumento.	→	146.4429066

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

Anexo 9. Prueba de validez del instrumento (V de Aiken).

Para realizar el cálculo de validez de instrumento mediante V de Aiken, se ha empleado las fórmulas respectivas que según son las siguientes, luego del cual se muestran los cuadros respectivos para la validez del instrumento 1 y 2.

- $V = \frac{\bar{X}-l}{k}$
- $L = \frac{2nkV + z^2 - z\sqrt{4nkV(1-V) + z^2}}{2(nk + z^2)}$
- $U = \frac{2nkV + z^2 + z\sqrt{4nkV(1-V) + z^2}}{2(nk + z^2)}$

INSTRUMENTO 01	Categoría	Juez 1	Juez 2	Juez 3	V Aiken (V) por ÍTEM	Límite Inferior por ítem al 95% (L)	Límite Superior por ítem al 95% (U)	V AIKEN TOTAL	Límite Inferior total al 95% (L)	Límite Superior total al 95% (U)
Ítem 1	Claridad	4	4	4	1.00	0.70	1.00	0.97	0.66	0.99
	Coherencia	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
	Relevancia	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
Ítem 2	Claridad	4	3	4	0.89	0.56	0.98			
	Coherencia	4	3	4	0.89	0.56	0.98			
	Relevancia	4	3	3	0.78	0.45	0.94			
Ítem 3	Claridad	4	3	4	0.89	0.56	0.98			
	Coherencia	4	3	4	0.89	0.56	0.98			
	Relevancia	4	3	3	0.78	0.45	0.94			
Ítem 4	Claridad	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
	Coherencia	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
	Relevancia	4	4	3	0.89	0.56	0.98			
Ítem 5	Claridad	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
	Coherencia	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
	Relevancia	4	4	3	0.89	0.56	0.98			
Ítem 6	Claridad	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
	Coherencia	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
	Relevancia	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
Ítem 7	Claridad	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
	Coherencia	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
	Relevancia	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
Ítem 8	Claridad	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
	Coherencia	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
	Relevancia	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
Ítem 9	Claridad	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
	Coherencia	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
	Relevancia	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
Ítem 10	Claridad	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
	Coherencia	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
	Relevancia	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
Ítem 11	Claridad	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
	Coherencia	4	4	4	1.00	0.70	1.00			
	Relevancia	4	4	4	1.00	0.70	1.00			

La validez para el instrumento 2 de la variable gestión administrativa es el siguiente:

	Categoría	Juez 1	Juez 2	Juez 3	V Aiken (V) por ITEM	Límite Inferior por ítem al 95% (L)	Límite Superior por ítem al 95% (U)	V AIKEN TOTAL	Límite Inferior total al 95% (L)	Límite Superior total al 95% (U)
Ítem 1	Claridad	4	4	4	1	0.70	1	1.00	0.70	1.00
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Ítem 2	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Ítem 3	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Ítem 4	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Ítem 5	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Ítem 6	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Ítem 7	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Ítem 8	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Ítem 9	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Ítem 10	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Ítem 11	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Ítem 12	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Ítem 13	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Ítem 14	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Ítem 15	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			
Ítem 16	Claridad	4	4	4	1	0.70	1			
	Coherencia	4	4	4	1	0.70	1			
	Relevancia	4	4	4	1	0.70	1			

La validez del instrumento 1 se encuentra entre los rangos de 0.66 a 0.99 al 95%, asimismo cuenta con validez de 0.97 como V Aiken total. También, el instrumento 2 se encuentra entre los rangos de 0.70 a 1.00 al 95%, asimismo cuenta V Aiken total de 1. Por lo tanto, ambos instrumentos cuentan con alta validez.