



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión administrativa y gestión por procesos en la municipalidad
distrital de Yanahuara, Arequipa 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Huayta Chambi, Rosario Del Pilar Carolina (orcid.org/0000-0003-1488-767X)

ASESORES:

Dr. Benavides Roman, Alexander Masias (orcid.org/0000-0003-0398-938X)

Dra. Panche Rodríguez, Beatriz Odoña (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria:

A dios por estar presente en el día día de mi vida, a mi mama por ser mi motor y motivo y que me guía por un buen norte para el desenvolvimiento adecuado de mi vida profesional.

Agradecimiento:

A mi mama y a mis hermanos por estar ahí siempre alentándome para que logre mis objetivos, También agradecer a la universidad Cesar Vallejo por darme los conocimientos adecuados y así poder concluir mi trabajo de tesis de maestría.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BENAVIDES ROMAN ALEXANDER MASIAS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022", cuyo autor es HUAYTA CHAMBI ROSARIO DEL PILAR CAROLINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALEXANDER MASIAS BENAVIDES ROMAN DNI: 07454418 ORCID: 0000-0003-0398-938X	Firmado electrónicamente por: BENAVIDESRO22 el 31-07-2023 10:05:53

Código documento Trilce: TRI - 0622210





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, HUAYTA CHAMBI ROSARIO DEL PILAR CAROLINA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022", 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
ROSARIO DEL PILAR CAROLINA HUAYTA CHAMBI DNI: 74659337 ORCID: 0000-0003-1488-767X	Firmado electrónicamente por: PCHUAYTAH el 26-07- 2023 12:53:49

Código documento Trilce: TRI - 0622209

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
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 GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población. Muestra, muestreo u unidad de análisis	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.5 Procedimientos	24
3.6 Método de análisis de datos	24
3.7 Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	52

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias de la variable gestión administrativa

Tabla 2 Distribución de frecuencias de la dimensión planificación

Tabla 3 Distribución de frecuencias de la dimensión organización

Tabla 4 Distribución de frecuencias de la dimensión dirección

Tabla 5 Distribución de frecuencias de la variable gestión por procesos

Tabla 6 Distribución de frecuencias de la dimensión organización

Tabla 7 Distribución de frecuencias de la dimensión calidad

Tabla 8 Distribución de frecuencias de la dimensión productividad

Tabla 9 Resultados inferenciales

Tabla 10 Prueba de coeficiente de correlación Rho Spearman

Tabla 11 Prueba de primera hipótesis específica

Tabla 12 Prueba de segunda hipótesis específica

Tabla 13 Prueba de tercera hipótesis específica

Índice de gráficos y figuras

Grafico 1 Esquema del diseño

Figura 1 Distribución de frecuencias de la variable gestión administrativa

Figura 2 Distribución de frecuencias de la dimensión planificación

Figura 3 Distribución de frecuencias de la dimensión organización

Figura 4 Distribución de frecuencias de la dimensión dirección

Figura 5 Distribución de frecuencias de la variable gestión por procesos

Figura 6 Distribución de frecuencias de la dimensión organización

Figura 7 Distribución de frecuencias de la dimensión calidad

Figura 8 Distribución de frecuencias de la dimensión productividad

Resumen

La presente investigación gestión administrativa y gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara Arequipa 2022, tuvo como objetivo general analizar la relación entre la gestión por procesos y la gestión administrativa. La investigación fue de tipo básico, con un diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. Se recopiló información de 84 servidores públicos estables entre estables, contratados, y servidores cas y que a través de un cuestionario virtual de 25 preguntas relacionados a la gestión administrativa y 25 preguntas relacionados a la gestión por procesos, validado por expertos y evaluado mediante el coeficiente de correlación Rho Spearman para asegurar su confiabilidad. El resultado de la investigación mostró una correlación positiva moderada y significativa de 0.238, según el Rho de Spearman, entre la gestión por procesos y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque y para la prueba de normalidad de la primera hipótesis específica un valor significativo de 0.245 del estudio de investigación. En conclusión, se encontró que ambas variables están directamente relacionadas; es decir, cuando la gestión por procesos funciona adecuadamente, también lo hace la gestión administrativa, además La calidad presenta una correlación expresiva, natural y pasiva con la apreciación de la gestión administrativa moderna.

Palabra clave: Gestión por procesos, gestión administrativa, servidores públicos.

Abstract

The present investigation administrative management and management by processes in the district municipality of Yanahuara Arequipa 2022, had as a general objective to analyze the relationship between management by processes and administrative management. The research was of a basic type, with a non-experimental design and a quantitative approach. Information was collected from 84 stable public servants, including stable, contracted, and CAS servers, through a virtual questionnaire of 25 questions related to administrative management and 25 questions related to process management, validated by experts and evaluated using the Rho Spearman correlation coefficient to ensure its reliability. The result of the investigation showed a moderate and significant positive correlation of 0.238, according to Spearman's Rho, between process management and administrative management in the Provincial Municipality of Lambayeque and for the normality test of the first hypothesis, a significant value of 0.245 of the research study is specified. In conclusion, it was found that both variables are directly related; that is to say, when the management by processes works properly, so does the administrative management, in addition Quality presents an expressive, natural and passive correlation with the appreciation of modern administrative management.

Keywords: Process management, administrative management, public servants

I. INTRODUCCIÓN:

Para establecer una categoría de la Gestión Municipal en sí, es un punto centro para una buena decisión y es necesario mencionar que también existen distintas se han utilizado diversos métodos para este propósito. No obstante, en este estudio en particular se examinó la gestión del municipio de Chota desde una quinta extensión fundamentales que destacan claramente los valores de la nueva gobernabilidad para la gente y las etapas para planear nuevas estrategias en una institución. De este modo, se adhiere al entendimiento. Este aprendizaje resulta realmente significativo debido a que contribuye a mejorar la gerencia del municipio. A partir de una evaluación, resulta relevante y amplia novedad, ya que concede un material para un auténtico análisis de desarrollo del municipio, alineada con las normativas actuales. Además, este análisis se amplía, puesto que el método permitir ser empleada por otros gobernantes locales (Quiroz 2022).

Desde el año 1980, cuando se convoca nuevamente la manera de elegir al representante municipal, se fue incrementando mucho en entendimiento del medio, desde la nación hasta las comunidades pobladas más pequeños, teniendo en cuenta los diversos medios y potenciales presentes en cada localidad, se ha logrado avanzar en un entendimiento amplio de la administración pública. Esto abarca tanto la planificación como la percepción estratégica, así como la utilización de bienes económicos, sencillos y humanos. También se ha trabajado en la creación de áreas mínimas para la participación ciudadana, la fiscalización y la vigilancia, como se evidencia en la implementación de evaluaciones participativos, consejos de coordinación local y planes de desarrollo concertados en todo el Perú. Además, se ha adquirido una mayor inteligencia sobre el papel desempeñado por los diferentes actores en el desarrollo local, incluyendo la colaboración entre el sector público y privado, así como el compromiso colectivo de las empresas (Sabogal 2012).

Los negocios globales están definidos por la forma de llevar o distribuir el dinero ya que estas traspasan fronteras a través de grandes economías. Entonces, estas organizaciones mundiales financieros, promueven la

economía para ser insertados en las aspiraciones de gubernamentales de cada país y vigilar distintos negocios mundiales (Aguilar et al 2020).

También es necesario mencionar que la descongestión de la economía del gobierno de una región implica la asignación y distribución de recursos financieros de manera responsable, aceptando la necesidad y planificación. Esto se alcanza a través de la adaptación eficiente del sistema integrado de tramite financiero, que garantiza la adecuada gestión del gasto público.

La eficiencia del trámite administrativo financiero se ve comprometida debido a la falta de vigilancia en su transformación y a la escasa atención dirigida hacia el tramite basado en resultados. Además, el recurso humano que trabaja en el área de administración financiera ha sido contratado sin tener en cuenta los méritos, conocimientos y habilidades necesarios. Como resultado, se han producido acciones negativas en la administración de los recursos financieros, como la corrupción, desvío de fondos, incumplimiento de metas, contratación de personal sin méritos y toma de decisiones deficientes. Todo esto ha llevado a que los fondos no se inviertan en proyectos de efecto social que beneficien a las comunidades más necesitadas y busquen promover la facilidad socioeconómica, el progreso y el aumento.

Los organigramas establecen las estructuras organizativas y cuando se asignan estas obligaciones, los diagramas de este tipo ayudan a establecer de manera clara las asignaciones de jerarquía entre los diferentes roles dentro de un negocio. pero también, los organigramas no representan la función real de una entidad, las responsabilidades y las interacciones con los consumidores, ni los flujos de noticia y comunicación interior (Carvajal et al 2017).

Los tramites por procedimientos ha despertado un sentido basado en procesos ha ganado cada vez más popularidad y es ampliamente adoptado por numerosas organizaciones. Se trata de un enfoque que se centra en la identidad y tramite coherente de los diferentes procedimientos llevados a cabo en el negocio, prestando especial atención a las interacciones existentes entre dichos procesos.

Es necesario mencionar a la gestión por procedimientos se fundamenta en la representación de los sistemas como un universo de actividades interconectadas con relaciones de origen y problema. Es fundamental destacar que la meta primordial de esta gestión es garantizar una coordinación eficiente de todos los procedimientos de una institución, lo que resulta en una mejora de la eficacia y la justificación de la mayoría de las partes involucradas, como consumidores, socios, vendedores.

Es fundamental reconocer los métodos que suceden dentro de la compañía con el fin de administrarlos de forma eficiente. Es importante tener en cuenta que para que estos sean considerados como procesos, deben exhibir ciertas condiciones.

Donde hay palabras que tienen un fuerte impacto, procesos y administración. Aunque ambos términos no son desconocidos para nosotros, el énfasis que el modelo les otorga nos motiva a entender más a fondo su significado y aplicarlos en la rutina día a día de la organización (Pérez 2004).

El término “proceso” interpreta claramente el trabajo de todos los clientes y el límite “gestión” interpreta la indagación de metas y un aumento del rendimiento.

Es posible y esencial aplicar la habilidad y dispositivo de gestión de la calidad en todos los aspectos del negocio. Estas definiciones y habilidades están en continuo cambio y son igualmente aplicables tanto en grandes como en reducidos negocios.

La distinción radica únicamente en los dispositivos empleadas para implementar esas definiciones. Con el aumento de la competencia, surgen nuevas demandas para que los negocios se mejoren, lo cual no es un concepto novedoso. Sin embargo, la exigencia en términos de cantidad y aspectos de superación se hace más necesaria, ya que se requieren perspectivas frescas que brinden información desde diferentes ángulos y, sobre todo, que permitan una gestión auténtica y que ésta sea productiva.

Por ello, presento a continuación la fórmula del problema general de la investigación ¿Cómo se interrelaciona la gestión administrativa y gestión por

procesos en la municipalidad distrital de yanahuara, Arequipa 2022?, para luego detallar la formulación de los problemas específicos. PE1 ¿Cómo se interrelaciona el conocimiento y la gestión por procesos en el municipio distrital de Yanahuara, Arequipa 2022?, PE2 ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad de la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022?, PE3 ¿Cuál es la relación entre planificación y la gestión por procesos en el municipio distrital de Yanahuara, Arequipa 2022?

Después de presentar el problema general, continuaré presentándoles la justificación teórica de la investigación, el cual fue afirmar el motivo de la evaluación entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en el municipio distrital de Yanahuara, Arequipa 2023.

La justificación metodológica de la investigación permitió definir el tipo de indagación, que nos permitirá definir, calcular y desarrollar la muestra en función a la población utilizando la técnica de la encuesta mediante el instrumento llamado cuestionario. La justificación práctica de la investigación no llevará a determinar y difundir la importancia de la conexión entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en las municipalidades distritales del Perú, periodo 2022.

Ante ello, como objetivo general que se presenta para la investigación, sería determinar conexión existente entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022. Y como objetivo específico (OE1), determinación de la vinculación entre la planificación y la gestión por procesos en el municipio distrital de Yanahuara, Arequipa 2022. (OE2), determinar entre la dirección y control en la gestión administrativa del municipio distrital de Yanahuara, Arequipa 2022. (OE3), identificar la dimensión existente entre la inspección y la gestión por procesos en el municipio distrital de Yanahuara, Arequipa 2022.

Por último, la hipótesis general que se empleará será: si existe relación entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en el municipio distrital de Yanahuara, Arequipa 2022. Ya planteado la hipótesis general pasaré a

continuación a presentar las hipótesis específicas (HE1), existe una complementación entre la mejora continua y la disposición con la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022. (HE2), existe relación entre el desarrollo por metas y la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022. (HE3), existe conexión entre la verificación y la gestión administrativa en el municipio distrital de Yanahuara, Arequipa 2022.

II. MARCO TEÓRICO:

El marco teórico es un cuerpo de conocimiento científico que existen en pertinencia al problema u objeto de investigación. Se dispone sobre el fundamento de las variables, es decir el marco de referencia que abarca varios temas y subtemas de distintas fuentes bibliográficas revistas, etc. Permite trazar la ruta de desempeño sobre la que desplaza la exploración, a partir del anterior conjunto de conceptos teóricos. Esto facilitará la dirección de la investigación (Valderrama 2019).

La verificación de la bibliografía hace referencia a las indagaciones previas realizados por otros investigadores, que incluyen tesis o tesinas Guillen et al (2019).

Es importante indicar que estos estudios científicos se encuentren en los recursos bibliográficos de las instituciones académicas. Ante la existencia de en estos estudios, nos interesa registrar los siguientes aspectos: redactor, año, título, población de estudio, la modalidad utilizada para la acumulación de informes y conclusiones obtenidas. Del mismo modo las órdenes del contexto histórico recopilado deben organizarse de forma jerárquica, comenzando por lo global, seguido de lo nacional, lo regional y, por último, lo local.

Los precedentes son una fuente de inspiración para nuestro estudio y facilitan la difusión y el conocimiento de los hallazgos realizados por otros investigadores especializados. Del mismo modo, la primera es de suma relevancia al llevar a cabo una observación de la exploración, examinar la literatura existente, es decir, otros estudios afines al nuestro, con el propósito de adquirir conocimiento sobre el tema y las teorías disponibles en el campo de interés (Arias et al, 2022),

Aunque es cierto, llevar a cabo esta revisión bibliográfica puede requerir mucho tiempo y, en ocasiones, el estudiante puede sentirse frustrado o desalentado debido a la dificultad de encontrar estudios relevantes o a la abundancia de información sin saber cuál contribuye más al tema de interés,

ya que la progresión de obtener conocimiento es incalculablemente valiosa. Los antecedentes son fundamentales para establecer el campo teórico, aclarar interrogantes y desarrollar la estrategia de investigación. A lo largo de la transformación, estos antecedentes contribuyen a perfeccionar y fortalecer el fundamento del análisis de profundidad.

Con respecto a los precedentes nacionales: Quiroz (2022). Presenta el propósito principal de esta investigación descriptiva, cuantitativa, no experimental y cruzado, fue evaluar la categoría de la gestión" o "La meta central de este análisis descriptivo, cuantitativo, no experimental y cruzado fue establecer el grado de la gestión de la Municipio Provincial de Chota. De ello se concluyó que el municipio Provincial de Chota presenta bajo nivel de rendimiento, efectividad, cooperación, por lo tanto, al distinguir la dirección municipal desde las perspectivas de la 'nueva gobernabilidad pública' y la 'planificación organizacional estratégica', se pudo deducir que proporcionó una técnica para evaluar la gestión de la MPCH, la cual puede resultar beneficiosa para otras administraciones.

Desde la posición de Gutiérrez et al (2022) donde menciona que la meta del estudio fue hallar la prevalencia de la flexibilidad (un factor importante en la gestión de procesos y el rendimiento empresarial). Desde el inicio de la explicación, había 23 representantes de empresas en el grupo. En este sentido, es beneficioso un enfoque de gestión empresarial que haga hincapié en la resiliencia; sin embargo, es absolutamente necesario promover este factor psicológico como parte de la cultura empresarial peruana para aumentar las posibilidades de enfrentar y superar la fatalidad provocadas por la pandemia del COVID-19.

Como señala Casiano y Cueva (2020) la meta de este estudio es valorar la categoría de impresión y tranquilidad de los habitantes hacia la gestión municipal, así como investigar si existe una relación independiente entre ambos factores para el distrito de Chachapoyas en el año 2019. El trabajo se basó en un diseño de datos cuantitativos, representativo y correlacional. La muestra se eligió mediante un muestreo probabilístico de pobladores con edades entre 18 y 64 años de un total de 132 personas y éstas fueron a

quienes se les administró una encuesta con el propósito de recolectar datos sobre los niveles de esperanza observados durante el período de observación. Para el escrutinio de datos, se pudo utilizar estadística descriptiva, el análisis reveló una señal general de percepción negativa del 30,99%, y además se encontró una correlación entre el nivel de credibilidad y las clases de percepción en relación a la prestación de utilidades del gobierno local. Todo ello concluyendo que, el escaso grado de seguridad en la gestión municipal actual está relacionado con la percepción desfavorable de los servicios ofrecidos.

De acuerdo con Saavedra (2022), la meta principal de la investigación fue preparar una muestra de gestión por procesos que impulse la mejora de la gestión administrativa en el municipio Provincial de Lambayeque, se empleó un enfoque metodológico básico de naturaleza cuantitativa, con una muestra de 35 integrantes, utilizando una encuesta con un cuestionario validado por expertos. La exploración muestra que la percepción de la gestión por procesos es regular, destacando que la magnitud con mayor repercusión en este efecto es la determinación de procesos con un 71,4%, seguida por el monitoreo, mensuración y estudio de procesos. Asimismo, se determinó que el control administrativo también es evaluado como convencional.

Como plantea Salazar (2018), en su trabajo de investigación el propósito principal del estudio fue detectar el inventario entre la gestión administrativa y la gestión de la capacidad humana, y cómo afecta la gestión de flujos de trabajo. Este estudio es de naturaleza básica, con un esquema no experimental atravesado, y la muestra analizada incluyó a 230 operarios del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, que trabajan para fortalecer las políticas de detección, ello con el propósito de determinar si la dirección de gerencia y la gestión del capital humano indican en la gestión por procesos, se usó el método de muestreo probabilidad aleatorio simple, porque los habitantes se encontraban en un solo lugar. Se administró un cuestionario con escala Likert para recoger datos, el cual constó de 19 preguntas acerca de la gestión administrativa, 28 preguntas relacionadas con el capital humano y 32 preguntas referentes a la gestión de actividades empresariales. Para el

análisis de datos, se adoptó un enfoque cuantitativo y se aplicó la metodología hipotético-deductiva. Basado en las respuestas obtenidas en la prueba, se infiere que existe un inventario positivo entre la gestión administrativa y la gestión del talento humano con la gestión por actividades empresariales, por lo que se sugiere que la dirección de operaciones y el equipo humano sean valorados como factores clave para implantar una gestión por procesos en la institución.

A juicio de Cunya (2022) señala que, en los resultados de su trabajo de investigación el cual la meta inicial de la investigación fue crear un plan de gestión por procesos para administrar al personal público en una entidad municipal de Lambayeque, definiendo por fragmentos de metodología tener Se empleó un enfoque cuantitativo y el diseño del estudio fue no positivo y de corte sesgado. El modelo de estudio estuvo conformado por 59 servidores públicos de diversas áreas que participan en el proceso de pago de una municipalidad. La técnica empleada para obtener datos fue una encuesta mediante un cuestionario como instrumento, en cuanto a los principales hallazgos, se encontró que la gestión por procesos obtuvo un nivel bajo, con un porcentaje del 62%. Por otro lado, la distinción de la gestión administrativa arrojó un nivel del 76%, especialmente entre los responsables de las áreas que interactúan con los usuarios y los pagos; carecen de la oportunidad necesaria en la administración de recursos y organización de tareas. Concluyendo que se realizó una propuesta de la administración se destacó por realizar una planificación y organización efectiva, que involucró la definición de procesos, asignación de tareas, implementación de capacitaciones y una coordinación adecuada entre las áreas interconectadas.

Así mismo presento como precedentes mundiales a: Medina et al (2018), su tarea del estudio sugiere un enfoque para la mejora de procesos que pone relevancia en la respuesta del cliente, la alineación estratégica y el avance constante. El análisis de la modalidad de la exploración, el enfoque de la investigación involucra la utilización del método estadístico de agrupación (Clúster) y la herramienta informática SPSS, en cuanto a sus resultados se efectuó un registro que abarcaba las características esenciales definidas en

el diagrama, además de información sobre la administración del proceso. La ficha presenta información diversa que debe ser definida por la organización. En ella se encuentran las primeras excelencias establecidas en pasos anteriores, así como otras necesarias para lograr una gestión por procesos exitosa. En síntesis, se concluyó que la propuesta incluye un conjunto de herramientas que le proporcionan un valor científico, mientras garantizan un manejo eficiente del tiempo, una participación activa y un aprendizaje constante para los miembros del equipo de mejora.

En la opinión de Mendoza y Moreira (2021), donde indica que desde los albores de la humanidad han emergido los procesos administrativos, no obstante, su definición ha sido respaldada por diversos autores. En esta investigación, el objetivo es adentrarse en la noción del proceso de gestión administrativa desde sus orígenes, con el propósito exclusivo de llevar a cabo un análisis teórico. Por ende, la investigación busca comprender los procesos administrativos desde las perspectivas de los paradigmas teóricos.

Como expresa Rodríguez (2017), sobre su investigación y presenta con la finalidad de proponer una activación de la gestión por procesos en las eficiencias misionales y la metodología empleada en un enfoque descriptivo para el desarrollo de esta investigación, con el propósito de obtener la indagación necesaria sobre el estado actual de las actividades misionales. Los resultados de la investigación es la definición y registro de los procesos de la fundación son fundamentales para la construcción del sistema de gestión y para las culminaciones los requisitos de la norma ISO 9001:2015. A todo ello se concluye que, si se logran contribuciones significativas a partir de la proposición de aplicación desarrollada, lo que se traduce en una mayor transparencia y control en la realización de actividades, además de permitir la medición de la culminación de cada transformación mediante instrumentos de gestión. Estos aspectos forman un dispositivo que facilita la respuesta y fomenta el perfeccionamiento continuo en el negocio, lo cual aporta de manera evidente al logro de los objetivos de la institución.

Como lo hace notar Cueva (2021), en su trabajo de investigación realizado en Guayaquil, dentro de las instalaciones de la empresa Integración

y Tecnología. Su finalidad es desarrollar planes de mejora basados en los trámites de adopción de una muestra de gestión generado en procesos para elevar la productividad de las empresas participantes. En el estudio se utilizó un enfoque cualitativo, donde se utilizaron herramientas de medición como entrevistas y observaciones, análisis FODA con la finalidad de comprender el panorama interno y externo, etc. Usando este marco, se determinó que el problema se enfocaba en la escasez de inventario de recursos y productos y las limitaciones de espacio de almacenamiento físico, los resultados mostraron que el diseño era una parte importante de este plan de producción y su mejora, ya que se enfocaba en crear una mayor calidad. eficiencia, por lo que se creó el diseño, que es muy importante para la planificación de productos, porque es un diseño organizado, que a su vez es muy eficaz en la organización de productos. Se dedujo que, al momento de desarrollar acciones de mejora centradas en la gestión por procesos, es necesario identificar los principales problemas que enfrenta la empresa desde diferentes métodos, como puede ser desde el objeto de investigación y grupos de participantes.

De igual manera Sabogal y Vargas (2017), la finalidad es incorporar una estrategia de trámite administrativa que mejore las operaciones del supervisor del temario de Posterior al grado de la Universidad Nacional de Columbia. Los métodos utilizados se desarrollaron de acuerdo con un modelo de investigación mixto: cualitativo y cuantitativo durante los segmentos de diseño, implementación, recopilación de cifras y escrutinio para la determinación de resultados, investigación de enfoque e investigación de sistemas. Teniendo en cuenta los datos proporcionados por la investigación a los coordinadores de programas de maestría, admitimos la existencia de un desconocimiento general sobre las leyes internas del estado y de las universidades que regulan los programas de maestría y sobre acciones específicas para entender los programas de maestría. La situación laboral de los egresados, situación académica y personal, así como la política de desconexión de los egresados estimularon los planes de mejora del proyecto. Los autores del estudio concluyeron que para el incremento del proceso de investigación en general y específicamente para la realización de este estudio, es imprescindible tener

conocimiento de la legislación nacional que hace referencia a estas normas, y en este caso, los programas de posgrado de las respectivas país; e institucionales, lineamientos de misión y visión, aspectos administrativos, logísticos y humanos.

Citando a Tirado (2013), revela que la misión fue formar un modelo de supervisión administrativa para el centro unificado de servicios Unidad de Compartidos de Compras y Contratación Ecopetrol S.A. en la localidad de Barrancabermej. Los métodos utilizados son la investigación básica, el uso de métodos descriptivos y el uso de encuestas como herramientas. La comprensión de las operaciones administrativas actuales y su interacción con las progresiones de adquisiciones y contrataciones ha identificado debilidades específicas desde que los contratos fueron entregados al poder ejecutivo. No existe un procedimiento de entrega y la fase de contratación carece de trazabilidad. Además, en el proceso administrativo se observan actividades de carácter general y agrupadas por fases del contrato (iniciación, ejecución, terminación), lo que genera incertidumbre para los diversos intervinientes en el proceso. Las conclusiones fueron procesos manuales, tiempo de finalización de procesos, falta de estándares de procedimiento, retrasos en los requisitos de los proveedores, falta de información sobre la capacidad de respuesta planificada. Dados los desafíos adicionales de los procesos y entregables alineados, es práctico estandarizar los informes y los procedimientos para no tener tardanzas en la entrega.

Desde el punto de vista teórico para la metodología conceptual podemos mencionar para la variable Gestión del administrativo según Estela (2020), conceptualiza la administración como colección actuaciones tomadas por la agencia para dirigir medios y habilidades apropiados para ayudar a resolver el problema y alcanzar las metas. En este ámbito, es notable aclarar que una sociedad que se dirija adecuadamente en su gestión administrativa influirá positivamente en el logro de los efectos preferidos.

Por su parte León et al (2007), Identificar el régimen administrativo como estudio fundamental, dirección institucional, gerencia de ciencias aplicadas de la indagación, régimen financiero, dirección del capital humano, gestión de operaciones y logística de suministro, gerencia ambiental.

Así mismo podemos mencionar para las dimensiones de Gestión administrativa referido a planificación según Andrade (2017), lo define como actividades organizacionales que requieren la creación de un recorrido de acción y estrategia predeterminados, comenzando con la decisión de llegadas y finalidades.

También mencionamos a la dimensión organización propuesto por Chiavenato (2006), Seguir las funciones administrativas programadas. Identificar y agrupar las actividades necesarias para lograr las metas y asignarlas a los puestos y al personal adecuados.

Así mismo podemos mencionar a la dimensión dirección enunciado por Chiavenato (2006), Sigue el plan y organiza las funciones administrativas. publicidad y construir un negocio. Tiene que ver con el liderazgo y las acciones de las personas. La gestión requiere que las personas se comuniquen, lideren y motiven.

Ahora analizando la segunda variable gestión por procesos donde Bravo (2015), Define que la gestión por procesos es una disciplina que facilita la gestión en una organización y además permite comprender, diseñar, estandarizar, optimizar y controlar los procesos productivos en una organización, ganando así la confianza de los clientes. Los especialistas en diseño de procesos son coordinadores que aportan los conocimientos necesarios sobre las distintas áreas y estrategias organizacionales de la empresa.

También mencionamos a la dimensión calidad propuesto por Chiavenato (2006), donde lo conceptualiza como la manera a ser centrado en las necesidades del usuario; o apto para el propósito o uso; o según los requisitos. La definición de calidad está íntimamente relacionada con los clientes, ya sean internos o externos.

También mencionamos a la dimensión productividad propuesto por Andrade (2017), indicando la productividad como la medición del rendimiento de la productividad. la relación entre la obtención y los factores de obtención.

Por otro lado, la gestión administrativa y la gestión por procesos se relacionan con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 16, el cual menciona que los servicios públicos que se brindan a la sociedad deben ser eficientes y

transparentes, por lo tanto una de las metas del ODS es crear instituciones, sujetos eficientes, responsables y transparentes, brindar información en tiempo oportuno, informar sobre los presupuestos asignados de gastos, los cuales deben estar libres de trámites administrativos y procesos burocráticos, los cuales deben estar libres de trámites administrativos y procesos burocráticos. atender eficientemente la información que la gente demanda. Además, una de las capacidades y competencias de los gobiernos locales es con los procedimientos transparentes, por lo que este trabajo de investigación está en línea con la política del acuerdo intergubernamental N°. cinco, que se menciona como meta nacional promover la gestión orientada a resultados de los funcionarios públicos y el logro de las metas establecidas, antes de que tengan que someterse a una formación continua para desarrollar habilidades blandas y convertirse en líderes de procesos para lograr la gestión.

En términos de teoría administrativa, Taylor y Fayol (1981) mencionaron que durante la planificación se deben establecer metas estratégicas de corto, mediano y largo plazo, y se utiliza la teoría administrativa clásica para proponer una administración estructurada de arriba hacia abajo para mejorar la eficiencia de sus procesos.

III. METODOLOGÍA:

3.1 Tipo y diseño de investigación:

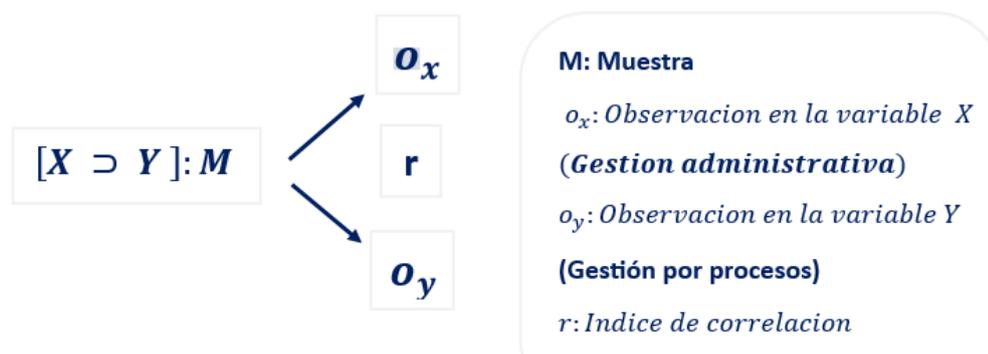
3.1.1 tipo de investigación:

Un estudio básico se considera un trabajo de investigación. También conocida como investigación pulcra o formal, es abstracta y tiene como objetivo generalizar conocimientos teóricos, principios y leyes. Es la base de la investigación real, pero no la desarrolla (Ríos 2017, p. 80).

3.1.2 Diseño de investigación

Este trabajo de investigación utiliza un enfoque no realiza experimento, descriptivo y relacional y la meta del estudio es encontrar la numeración entre la gestión administrativa y la gestión por procesos. Se considera no experimental, también conocido como relativamente no experimental. Este trabajo de investigación encuentra que un estímulo o condición experimental que no tiene una variable de estudio en la configuración de la investigación y el objeto de investigación se evalúa en su contexto natural sin cambiar nada; asimismo, no se manipula ni controla la variable de investigación. La meta principal de este estudio es entender cómo se comporta una variable en relación con otras variables relacionadas (Arias et al 2022, p. 63).

De acuerdo con Campos et al (2009), El esquema del diseño de investigación que se desarrollo es el esquema correlacional.



3.2. Variables y operacionalización

Según Barrero (2023), las variables en un estudio son aquellas que miden los datos recolectados para responder las interrogantes del estudio. En general, las metas de la investigación deben definirse en forma de una variable medible.

Tal como lo hace notar Espinoza (2019), las variables intervienen en el proceso de investigación como causa o efecto. En el instante en que se esclarece la dificultad, se reconocen las alternativas a investigar. Una variable es un factor que interfiere con un proceso o fenómeno real como una circunstancia o problema, y es una parte importante de la elaboración experimental.

Como plantea Arias (2021), Las variaciones de operacionalización pueden ser tanto variaciones cuantitativas como cualitativas; simple y complejo; pero no solo pueden tener variaciones independientes o dependientes, deben tener al menos una variación independiente y al menos una variación dependiente, porque la variación A depende de otra variación o no tendría ese nombre. Como ya se mencionó, la variación independiente no es medible, pero debe mostrarse en una operacionalización de la variable para comprender cómo se desarrollará durante el estudio. Para medir variables, cada variable debe formar al menos dos dimensiones, y cada variación debe formar un par de instrumentos

Las variables estudiadas en esta tesis de investigación, fueron: Trámite administrativo y tramite procedimientos sucesivos

Variable x: gestión administrativa

- **Definición conceptual**

Según Quiroa (2020), La gestión es un universo relacionado de trabajos y movimientos que ayudan a optimizar el uso de los medios del negocio. Está diseñado para lograr tus objetivos y obtener los mejores resultados. De hecho, la gerencia utiliza varios métodos y procedimientos para hacer

un uso más competente de los bienes del individuo, presupuestos y materiales disponibles para el negocio. uso de recursos se determina en base a las metas establecidas por la empresa.

- **Definición operacional**

Desde el punto de vista de Río (2017), menciona que se trata de decisiones que permiten recolectar datos y contrastar hipótesis (P.75).

- **Indicadores**

Como dice Baena (2017), son un medio para manipular variables, unidades de medida. Estos indicadores forman dimensiones más pequeñas de variables y consisten en elementos específicos que expresan una determinada realidad.

Los indicadores formulados se desarrollan utilizando tres dimensiones de indicadores de trabajo de investigación (a) Planificación: Actividad, Estrategias, Objetivos, (b) Organización: Funciones administrativas, Planeación, Actividades (c) Dirección: Empresa, Administración, Comunicación

- **Escala de medición**

La encuesta empleo el modelo Likert, y la escala de calificación utilizada fue: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

Variable y: gestión por procesos:

- **Definición conceptual**

Para Carvajal et al. (2017), la gestión de procesos se basa en modelar un sistema como un conjunto de procesos que están interconectados a través de relaciones causales. El objetivo principal de la gestión por procesos es lograr el total desarrollo de la organización se desarrollen de

manera armoniosa, aumentando la eficiencia y justificación de todas las partes involucradas (consumidor, socios, empleados, distribuidor, institución en su conjunto). Uno de las metas de la tramitación de procesos es la orientación al cliente (páginas 7-8)

- **Definición operacional**

Menciona Carrasco (2019) la variable permite observar y medir la representación empírica de la variable, es decir, se define por un proceso deductivo que descompone o descompone la variable en su notación empírica, es decir, de lo más general a lo más específico. Las variables de gestión de procesos se medirán en cuatro dimensiones.

- **Indicadores**

Como afirma Ríos (2017), Define que son propiedades observables de las variables (p. 110). A partir de las tres dimensiones e indicadores se utilizaron los siguientes indicadores: (a) Organización: Sistema, Políticas, Programas, (b) Calidad: Cliente, Finalidad, Externo, (c) Productividad: Eficiencia, Producción, Medida

- **Escala de medición**

En el actual estudio se empleó la escala de Likert, usando la escala de calificación: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Desde el punto de vista de Vara (2012) sostiene que constantemente se necesita un informante o fuente de información directa para alcanzar las metas planteadas en el trabajo. Estas fuentes de información se denominan poblaciones (N), que son una colección de todos los alumnos estudiados (materias, personas, registros, datos, eventos, negocios, etc.). Un conjunto de habitantes es un cúmulo de

individuos o cosas que tienen varias características comunes que existen en una determinada región y permutan con la temporada.

Los grupos de personas (población) que realizan el presente trabajo de investigación se dividen de la siguiente manera: Cuadro 1: Servidores públicos bajo el sistema de trabajo CAP, Cuadro 2: Servidores públicos bajo el sistema de trabajo CAS, el detalle es el siguiente.

Tabla 1
Servidores públicos bajo el régimen laboral CAP

Unidades organicas	Cantidad de personal
Alcaldía	4
Gerencia municipal	4
Organo de control institucional	4
Secretaria general	4
Oficina de administración y finanzas	6
Oficina de recursos humanos	7
Oficina de planeamiento y presupuesto	3
Gerencia de administración tributaria	4
Área de recaudación y fiscalización	8
Procuraduría	5
Oficina de asesoría jurídica	5
División de obras privadas habilitación urbana y catastro	4
División de obras publicas	4
División de obras privadas	4
Oficina de Defensa civil	2
Gerencia de bienestar social y desarrollo económico local	10
Total	78

Fuente: Elaboración propia

Tabla 2
Servidores públicos bajo régimen CAS

Unidades organicas	Cantidad de personal
Sub-Gerencia de gestión de recursos	1
Sub-Gerencia de gestión financiera	1
Sub-Gerencia territorial obras publicas	1
Sub-Gerencia de obras privadas	1
Sub-Gerencia de gestión de riesgos y defensa civil	1
Sub-Gerencia de desarrollo social	1
Total	6

Fuente: Elaboración propia

Para seleccionar una población se deben desarrollar criterios de selección, que incluyan criterios de inclusión que permitan decidir sobre una selección adecuada, con ciertas características en cada término municipal que se tendrán en cuenta. Además, considerando el curso de la carrera, considerando solo a quienes laboran en instituciones municipales.

Criterios de inclusión:

- Personal administrativo con una asistencia laboral al 100%
- Personal administrativo con asistencia mayor a 90% (tardanzas)
- Personal administrativo del género femenino.
- Personal administrativo del género masculino.

Criterios de exclusión

- Personal administrativo de vacaciones
- Personal administrativo femenino en gestación
- Personal administrativo con descanso médico y otros

3.3.2 Muestra

Considerando a Carrasco (Carrasco, 2019), afirma que se trata de una parte alegórica de la población, cuyas cualidades principales son reflejarla de manera objetiva y veraz, de modo que la respuesta obtenida en la muestra pueda universalizarse para formar todos los componentes de la misma. población. Las muestras se calculan utilizando la siguiente fórmula de Gutiérrez y Vladimirovna (2010), expresada de la siguiente manera:

$$n = \frac{N \cdot p(1 - p)Z_{1-\alpha}^2}{(N - 1) \cdot \epsilon^2 + p \cdot (1 - p)Z_{1-\alpha}^2}$$

Donde **n** es el tamaño de la muestra; N es la población (84); Z(1-x) es el valor tabular de la repartición natural modelo con probabilidad central

$1-x(1.96)$; E es el error de muestreo permisible (5% =0.05), p es la variabilidad positiva (0.5).

$$n = \frac{N.p(1-p)Z_{1-\alpha}^2}{(N-1).\epsilon^2 + p.(1-p).Z_{1-\alpha}^2}$$

$$n = \frac{(84)(0.5)(1-0.5)(1.96)^2}{(84-1)(0.05)^2 + (0.5)(1-0.5)(1.96)^2}$$

$$n = 69$$

3.3.3 Muestreo

Como señala Valderrama (2019), el proceso de selección de un segmento representativo de la población permite estimar parámetros poblacionales. Un parámetro es un valor numérico que caracteriza un conjunto de objetos de investigación. El trabajo de investigación aplicada utilizó un muestreo aleatorio estratificado proporcional, en palabras de Ríos (2017), que establece que las cifras de unidades en cada capa de muestreo son equivalentes al número de unidades en el estrato de muestreo. población.

La proporción de cada clase se puede obtener de dos maneras:

- primero, después de la división, encuentre el factor de escala y luego multiplique por el tamaño de la clase en la población.
- La segunda forma, multiplicando por las capas de la población y dividiendo por lo que indica el autor.

Según Gutiérrez y Vladimirovna (2016), el tamaño muestral estratificado se calculó para una muestra de 84 empleados en oficinas municipales y 69 empleados (82% de 84%).

Funcionarios en régimen de trabajo laboral CAP:

$$\frac{78}{84} \approx 0.9286 \rightarrow 0.9286 \times 69 = 64.0734$$

Servidores públicos bajo régimen CAS

$$\frac{6}{84} \approx 0.0714 \rightarrow 0.0714 \times 69 = 4.9266$$

Se cumple que

$$n = n_1 + n_2 = 64.0734 + 4.9266 = 69$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Tal como lo expresa Carrasco (2019), una técnica de encuesta se puede definir como una técnica de investigación que pregunta, explora y recolecta datos formulando natural de preguntas a las personas que forman la conformidad de análisis de la unidad de investigación. Desde la perspectiva de Bernal (2016), ve este instrumento como un programa, un conjunto de interrogantes elaboradas para generar los documentos necesarios para alcanzar los objetivos de una planificación de estudio. Esta idea formal para compendiar información de la unidad de análisis bajo estudio y la perspectiva de la pregunta de estudio.

La investigación se realizó mediante métodos de encuesta, utilizando como herramienta un cuestionario a 69 empleados.

En las oficinas centrales de la ciudad, representando una muestra de 69 empleados administrativos de la ciudad.

3.5. Procedimientos

Se identificó un grupo de 84 empleados administrativos que trabajan en oficinas municipales centrales, luego se calculó una muestra de 69 personas y los resultados se confirmaron mediante métodos de encuesta y el instrumento utilizado fue un cuestionario que se utilizó en una muestra representativa de 69 personas, y se tuvo en cuenta la aprobación del director de personal del municipio, una muestra de este documento de autorización fue proporcionada por la Universidad César Vallejo, en este documento entramos en detalle. razones y propósito del estudio.

Además, se ha presentado el escrito de permiso por mesa de partes del Municipio Distrital de Yanahuara, y luego de 12 días hábiles, se nos autorizó a realizar una investigación utilizando el método de encuesta personal para investigar a los 69 administrados de la sede de la ciudad que acudieron. Se tomó un total de 84 empleados que representan a la población. Después de obtener los datos mediante un cuestionario, utilizamos la herramienta informática Excel 2019 y el temario de datos SPSS 25 para la clasificación, tramite y clasificación de datos.

3.6 Método de análisis de datos

Para el estudio de datos con la modalidad cuantitativa, Hernández et al. (2018): La separación de datos se ejecuta considerando el nivel de medición de la variable y utilizando estadísticos que pueden servir para obtener parámetros estimados (generalizados a la población), contrastar hipótesis, y los resultados deben interpretarse, valores y su significación estadística y métodos descriptivos, definidos como: reparto de incidencias, medidas de tendencia central (media, mediana, moda), dimension de variabilidad (rango, desviación estándar, varianza), y medidas con sus respectivos gráficos.

Este trabajo de investigación se realizó utilizando una herramienta informática Excel soportada en el software español SPSS 25, a través de la cual se obtuvieron resultados descriptivos e inferenciales, lo que permitió

obtener los resultados en cuadros de frecuencia y esquemas de barras de acuerdo a la variable propuesta.

3.7 Aspectos éticos

Como se ve en Salazar et al. (2018), indica la redacción de investigaciones y hallazgos de los resultados y los procesos de investigación también tienen reglas que fomentan el comportamiento ético y el respeto por otras ideas que previamente han tratado los temas en cuestión. En el estudio actual; en el párrafo anterior,

Es necesario recalcar que para referenciar la opinión y respuestas de otros investigadores se han establecido maneras en su conjunto que guiarían a los estudios a citar adecuadamente los mismos en sus resultados o artículos científicos, entre los que destaca el estilo APA, creado por un americano, se destaca. Un Manual Psicológico escrito por la Asociación Americana de Psicología específicamente para su uso en negocios y economía (Asociación Americana de Psicología, 2020).

Desde el punto de vista de la Universidad Cesar Vallejo (UCV 2017), se tomó el motivo el código de ética en investigación se sigue, literalmente: para ejecutar este estudio científico, existe un conjunto de reglas que rigen las buenas ideas y aseguran la generación del preámbulo ético con el fin de garantizar la comodidad y la autonomía de las personas del estudio y el compromiso e integridad de los investigadores en la adquisición, gestión, proceso, representación, preparación de documentos de investigación y difusión de los resultados de investigación.

En tanto, todo el personal administrativo de las oficinas municipales centrales, es decir la población, respeta la autonomía de cada individuo al recopilar información relevante para ser utilizada solo en la preparación de documentos de investigación. Siguiendo el modelo de la Universidad Cesar Vallejo, la carta de autorización, se elaboró la carta ya mencionada y se presentó por medio de la oficina de partes del municipio Distrital de Yanahuara.

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Luego del análisis y exploración del estudio, ahora explicamos las respuestas obtenidas de acuerdo a las metas de la investigación.

Tabla 1

Variable 1. Gestión administrativa

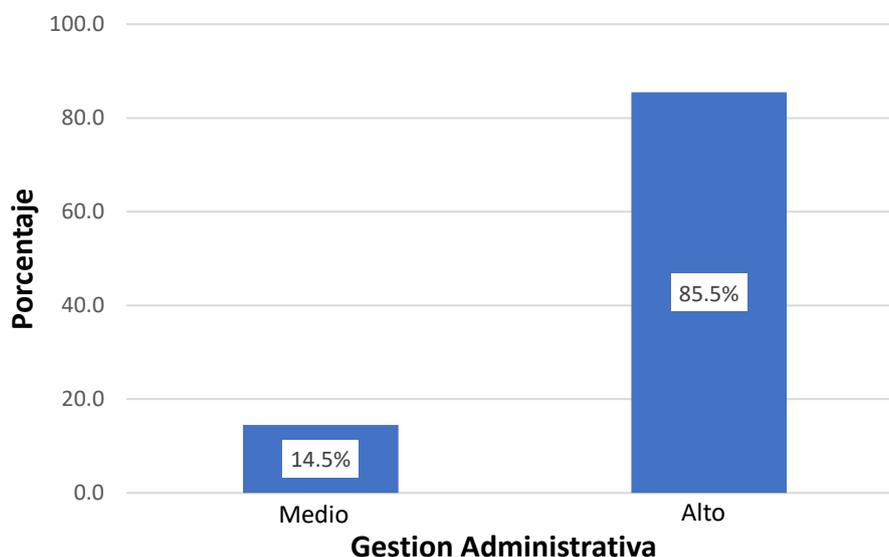
GESTION ADMINISTRATIVA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	10	14,5	14,5	14,5
	Alto	59	85,5	85,5	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos anexo 4

Figura 1

Niveles de la evaluación por gestión administrativa



Al analizar los datos presentados en la tabla 1 y la figura 1, se observa que el 85,5% de las 69 personas, considera que la gestión administrativa tiene un nivel alto. No obstante, el 14,5% restante indica que se encuentra en un nivel medio. Esta situación se debe principalmente a la falta de interés para la toma de la elección, la coordinación de personas y recursos, el establecimiento de políticas

y procedimientos, el seguimiento del desempeño, la resolución de problemas y la implementación de mejoras.

Tabla 2

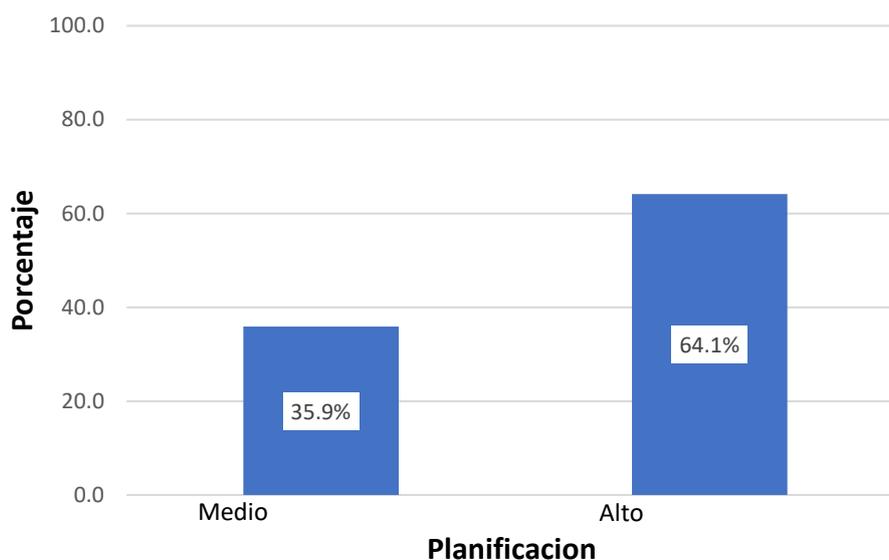
Distribución de frecuencias según el nivel

PLANIFICACION					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	33	35,9	35,9	35,9
	Alto	59	64,1	64,1	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos anexo 4

Figura 2

Niveles de evaluación por gestión administrativa



En la tabla 2 y figura 2 se analiza el 64,1% de las 72 personas sondeadas, muestra que la dimensión conocimiento tiene un nivel elevado. Sin embargo, el 35,9% presenta un nivel intermedio, esto debido a que hay un proceso regular para establecer una dirección estratégica, optimizar los recursos y lograr las metas de una asociación de manera eficaz y efectiva.

Tabla 3

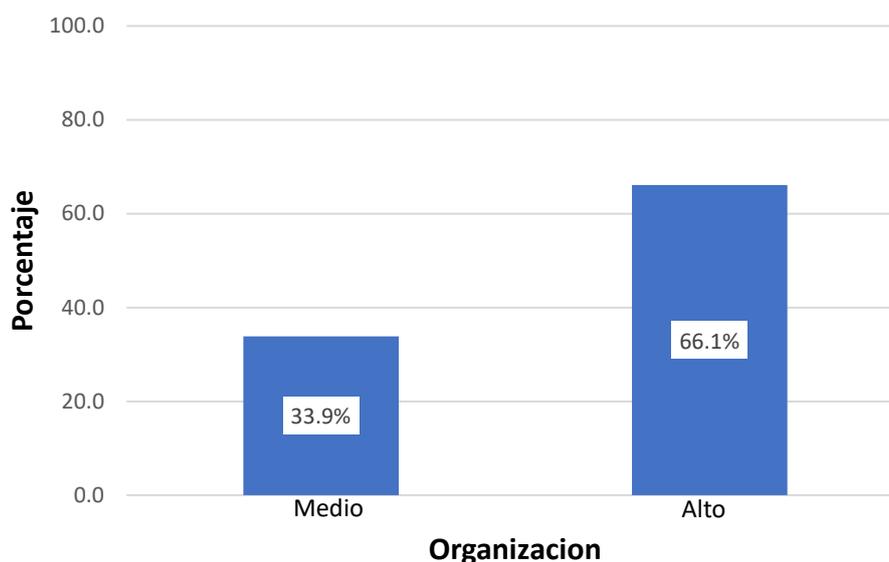
Distribución de frecuencias según el nivel

		ORGANIZACION			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	33	35,9	35,9	35,9
	Alto	59	64,1	64,1	100,0
	Total	92	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos anexo 4

Figura 3

Niveles de evaluación por gestión administrativa



En la tabla 3 y figura 3 se analiza el 66,1% de las 69 personas encuestadas, muestra que la dimensión aprendizaje tiene un nivel alto. Por otro lado, con un 20,8% presenta un nivel medio. Por último, con un 33,9% presento un nivel medio lo que implica las deficiencias en la estructuración y combinación de los bienes y actividades de una disposición para lograr una eficiencia y efectividad óptimas.

Tabla 4

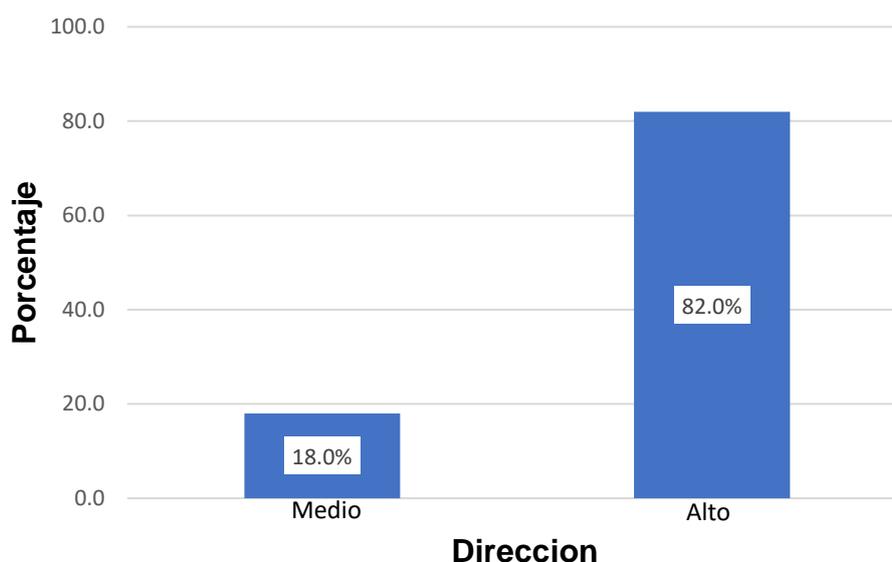
Distribución de frecuencias según el nivel

		DIRECCION			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	69	18,0	18,0	18,0
	Alto	314	82,0	82,0	100,0
	Total	383	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos anexo 4

Figura 4

Niveles de la evaluación por gestión administrativa



En la tabla 4 y figura 4 se analiza el 82,0% de las personas entrevistadas, muestra que la dimensión gestión tiene un nivel alto. Por otro lado, con un 18,0% presenta un nivel medio lo que implica diferencias para desarrollar el proceso de influir y guiar a los integrantes de una organización hacia el logro de las metas establecidas.

Tabla 5

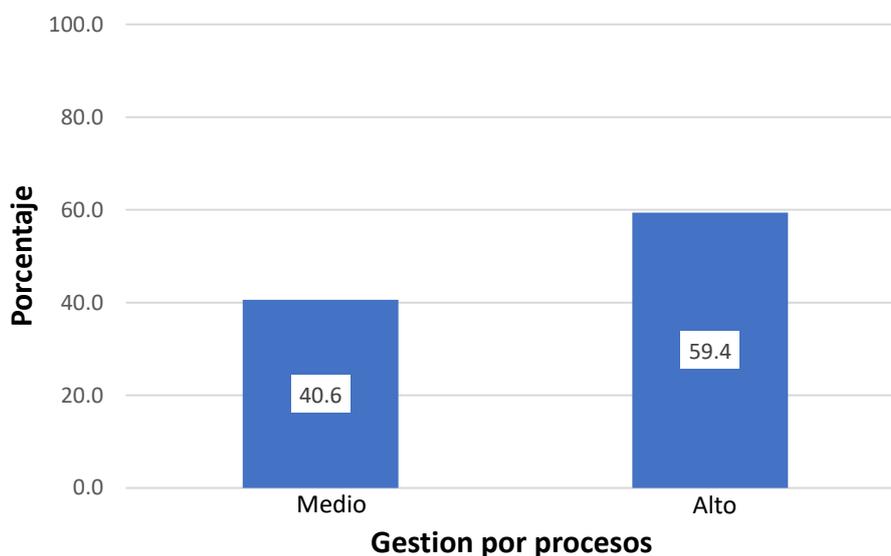
Variable 2. Gestión por procesos

		GESTION POR PROCESOS			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	28	40,6	40,6	40,6
	Alto	41	59,4	59,4	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos anexo 4

Figura 5

Niveles de evaluación por procesos



En la tabla 5 y figura 5 se analiza el 59,4% de los sujetos entrevistados, muestra que la variable de gestión por procesos tiene un nivel elevado. Por otro lado, con un 40,6% presenta un nivel intermedio lo que implica que existan algunas deficiencias para generar una mayor eficiencia, calidad y satisfacción del usuario, alineando todas las actividades de la organización con los procesos clave y eliminando barreras que puedan obstaculizar la entrega de valor.

Tabla 6

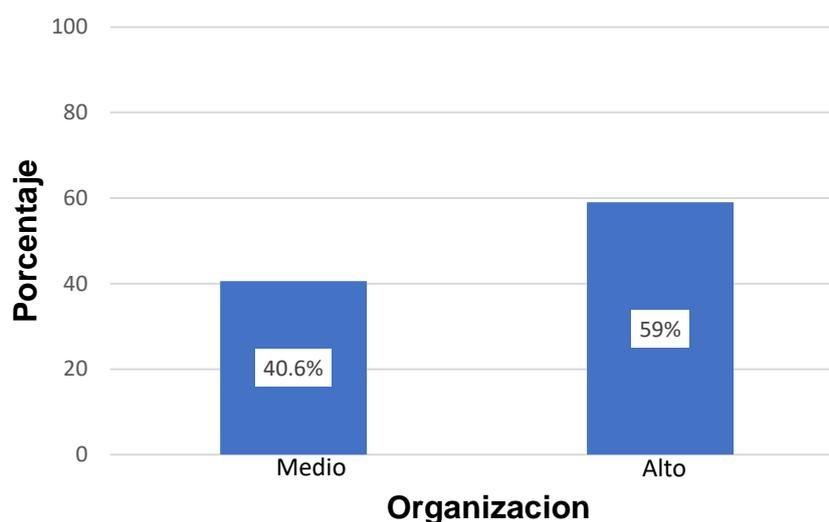
Distribución de frecuencias según el nivel

		ORGANIZACION			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	28	40,6	40,6	40,6
	Alto	41	59,0	59,0	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos anexo 4

Figura 6

Niveles de la evaluación por procesos



En la tabla 6 y figura 6 se analiza el 59% de las personas entrevistadas, muestra que la dimensión sociedad tiene un nivel elevado. Por otro lado, con un 40,6% presenta un nivel intermedio lo que implica una difícil manera de realizar la ejecución eficiente de los procesos, implicando establecer estructuras organizativas adecuadas, definir roles y responsabilidades, fomentar la coordinación y la colaboración.

Tabla 7

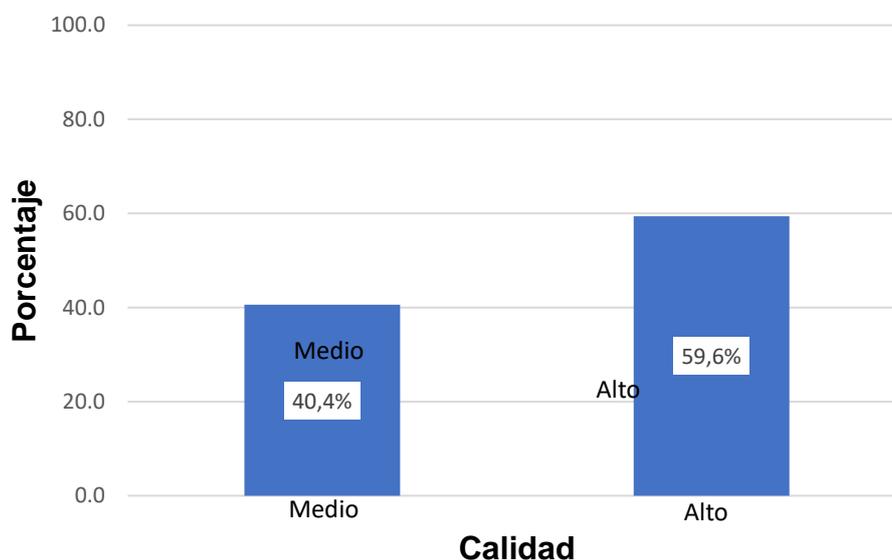
Distribución de frecuencias según el nivel

		CALIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	28	40,4	40,4	40,6
	Alto	41	59,6	59,6	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos anexo 4

Figura 7

Niveles de la evaluación por procesos



En la tabla 7 y figura 7 se analiza el 59,6% de las personas encuestadas, muestra que la dimensión información tiene un nivel alto. De otra forma, con un 40,4% presenta un nivel intermedio lo que implica que existan algunas deficiencias en la competencia de los procedimientos para cumplir con los requerimientos y expectativas establecidos, para generar satisfacción del usuario, minimizar errores y desperdicios, y buscar continuamente mejoras en los resultados obtenidos.

Tabla 8

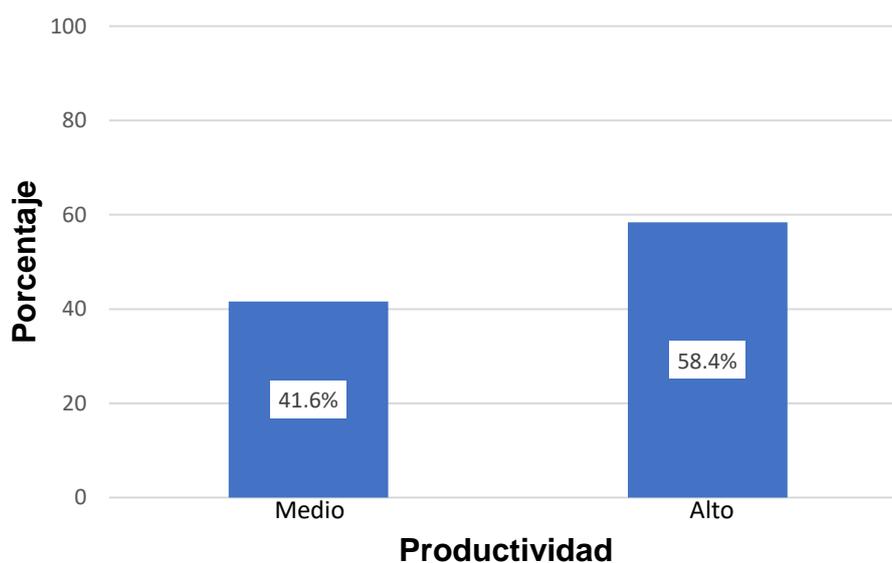
Distribución de frecuencias según el nivel

		PRODUCTIVIDAD			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	28	41,6	41,6	40,6
	Alto	41	58,4	58,4	100,0
	Total	69	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos anexo 4

Figura 8

Niveles de la evaluación por procesos



En la tabla 8 y figura 8 se analiza el 58,4% de las personas encuestadas, muestra que la dimensión capacitación tiene un nivel alto. Por otro lado, con un 41,6% presenta un nivel medio lo que implica que exista las irregularidades en productividad, en la eficiencia y la eficacia con la que se utilizan los recursos en la ejecución de los procedimientos para lograr las respuestas deseadas.

4.2 Resultados inferenciales

4.2.1. Prueba de normalidad

H0: La información de la muestra continúa una distribución normal.

H1: La información de la muestra no continúa una distribución normal.

Criterio de decisión:

Si $p > 0.05$, la hipótesis es nula

Si $p < 0.05$, la hipótesis es alterna

Tabla 9

Prueba de Normalidad de Kolmogorov-Smirnov

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,108	69	,044
Planificación	,246	69	,000
Organización	,239	69	,000
Dirección	,250	69	,000
Gestión De Procesos	,258	69	,000
Organización	,242	69	,000
Calidad	,252	69	,000
Productividad	,246	69	,000

Corrección de significación de Lilliefors

Dado que el precio de significación bilateral es inferior a 0,05, podemos concluir que utilizaremos la prueba de correlación de Spearman para probar la hipótesis de investigación. Esta prueba es apropiada si los datos se distribuyen normalmente.

4.2.2. Prueba de normalidad

El argumento de normalidad de la hipótesis general del estudio de investigación.

Hipótesis Nula: No existe conexión entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en el municipio distrital de Yanahuara, Arequipa 2022.

Hipótesis alterna: Si existe conexión entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022.

Tabla 10

Tabla de coeficiente de correlación Rho Spearman

			Gestión Administrativa	Gestión por Procesos
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,238*
		Sig. (bilateral)	.	,049
		N	69	69
	Gestión De Procesos	Coeficiente de correlación	,238*	1,000
		Sig. (bilateral)	,049	.
		N	69	69

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

El cuadro de correlaciones muestra un resultado un nivel de importancia (sig.) = 0.049 por ende según el criterio por ser un valor menor a 0.05 se debe impugnar la H0 y admitir que, si existe conexión entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022, y el coeficiente de correlación es igual 0.238 lo que se interpreta que la correlación es positiva entre ambas variables.

Prueba de hipótesis específica

Prueba de la primera hipótesis específica

Hipótesis nula: No existe una complementación la planificación con la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022.

Hipótesis alterna: Existe una complementación la planificación con la gestión por procesos del municipio distrital de Yanahuara, Arequipa 2022.

Tabla 11

Tabla de coeficiente de correlación Rho Spearman

			Planificación	Gestión por procesos
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,245*
		Sig. (bilateral)		,042
		N	92	69
	Gestión por Procesos	Coefficiente de correlación	,245*	1,000
		Sig. (bilateral)	,042	.
		N	69	69

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

El cuadro de correlaciones muestra un resultado un nivel de importancia (sig.) = 0.042 por ende según el criterio por ser un valor inferior a 0.05 se debería impugnar la H0 y acatar que existe una complementación la planificación con la gestión por procesos en el municipio distrital de Yanahuara, Arequipa 2022 y el coeficiente de correlación es igual 0.245 lo que se interpreta que la correlación es positiva entre ambas entre el tamaño y la variable.

Prueba de la segunda hipótesis específica

Hipótesis nula: No existe conexión entre la mejora continua y la organización en la gestión por procesos en el municipio distrital de Yanahuara, Arequipa 2022.

Hipótesis alterna: Existe conexión entre la mejora continua y la organización en la gestión por procesos en el municipio distrital de Yanahuara, Arequipa 2022.

Tabla 12

Tabla de coeficiente de correlación Rho Spearman

			Organización	Gestión por procesos
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,688
		Sig. (bilateral)	.	,986
		N	92	69
	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	,688	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	69	69

Fuente: Software SPSS 25

La tabla de correlaciones muestra un resultado un nivel de importancia (sig.) = 0.000 por ende según el criterio por ser un valor inferior a 0.05 se debe impugnar la H0 y aceptar que existe conexión entre la mejora continua y la organización en la gestión por procesos en el municipio distrital de Yanahuara, Arequipa 2022 y el coeficiente de correlación es igual 0.688 lo que se interpreta que la correlación es positiva entre ambas entre la extensión y la variable.

Prueba de la tercera hipótesis específica

Hipótesis nula: No existe conexión entre la dirección y la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022.

Hipótesis alterna: Existe conexión entre la dirección y la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022.

Tabla 13

Tabla de coeficiente de correlación Rho Spearman

		Correlaciones		
			Dirección	Gestión por procesos
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,954**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	69	69
	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	,954**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	69	69

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 13 de correlaciones muestra un resultado un nivel de significancia (sig.) = 0.000 por ende según el criterio por ser un valor menor a 0.05 se debe impugnar la H0 y aceptar existe relación entre la dirección y la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022 y el coeficiente de correlación es igual 0.954 lo que se interpreta que la correlación es positiva entre ambas entre la dimensión y la variable.

V. Discusión

En el trabajo desarrollado Gestión administrativa y gestión por procesos en el municipio distrital de Yanahuara Arequipa, 2022, Los hallazgos obtenidos se relacionaron directamente con la tramitación del informe recopilado a través de los instrumentos utilizados.

Presentamos el análisis para la hipótesis general, el resultado de correlaciones revela un resultado con un nivel de importancia (sig.) = 0.049. Según dado que el valor es menor a 0.05, de acuerdo al criterio establecido, se debe eliminar la hipótesis nula (H_0) y se debe confirmar que existe una correlación entre la gestión administrativa y la gestión por procesos en el municipio de la navarra comuna de Arequipa en el año 2022. Además, el coeficiente de correlación obtenido a sido igual a 0,238, señalando una correlación afirmativa entre las dos variables. Al comprobar las respuestas anteriores se puede hacer referencia a Rojas (2021) quien observa que al analizar el cuadro de correlación se obtuvo un nivel de significación (sig.) = 0.001. Esto demuestra la afirmación con el criterio establecido, al ser inferior a 0.05, se recomienda rechazar la hipótesis nula (H_0) y aceptar la realidad de una conexión aceptable entre la administración de la Universidad Pública Cercado de Lima y la gestión de trámites documentales. Además, el coeficiente de correlación resultante fue de 0,589, que indica una correlación afirmativa significativa entre las dos variables en estudio. También para reforzar los resultados encontrados mencionaremos los resultados de Jurupe (2023), en el cuadro 4, se encontró el resultado de Sig (bilateral) de 0.01, lo que indica que con un nivel de afirmación del 95%, se puede afirmar que existe una correlación afirmativa entre la magnitud de planear la variable de precisión integral de residuos sólidos. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Además, el coeficiente de Spearman obtenido fue de 0.269, lo que indica que la correlación entre el tamaño de planear y la perfección integral de desechos resistentes es baja.

Presentamos el análisis para la hipótesis específica 1, según el cuadro de correlaciones, se obtuvo un nivel de significado (sig.) = 0.042. De lo establecido al criterio establecido, al ser este valor inferior a 0.05, se recomienda rechazar la hipótesis nula (H_0) y afirmar que existe una

complementación entre la preparación y la gestión por procesos en el municipio distrital de Yanahuara, Arequipa en el año 2022. Además, el coeficiente de correlación obtenido es de 0.245, lo que indica una correlación afirmativa de las dos dimensiones y variables. Estos resultados lo reforzamos con los resultados presentados por Sánchez (2021), Según los resultados de cuadro 4, se detalla el coeficiente de correlación de Spearman muestra la correlación afirmativa elevada y resaltante entre las dimensiones de control del proceso y las variables de control administrativas positivas altas e importantes. Correlación entre dimensiones determinadas en el proceso y el plan ($\rho = 0.621$, $p = 0.000$), la determinación del proceso y la organización ($\rho = 0.611$, $p = 0.000$), determinación y dirección del proceso ($\rho = 0.660$, $p = 0.000$) y proporcionar proceso y control ($\rho = 0.750$, $p = 0.000$). Asimismo, hubo correlación positiva moderada y significativa entre las dimensiones Seguimiento, Medición y Análisis de Proceso y Planificación ($\rho = 0,495$, $p = 0,004$), la dimensión Seguimiento, Medición y Análisis de Proceso y Organización ($\rho = 0,499$, $p = 0,004$) y la correlación positiva y significativa entre mediciones ($\rho = 0,49$, $p = 0,004$), y una dimensión alta y significativa entre , $0,004$ Estimar la correlación positiva de seguimiento y proceso ($\rho = 0,69$, $p = 0,000$) y dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos y organización. Proceso y control ($\rho = 0,652$, $p = 0,000$). Finalmente, hubo una correlación positiva alta y significativa entre las dimensiones Planificación y mejora de procesos ($\rho = 0,603$, $p = 0,000$), Organización y mejora de procesos ($\rho = 0,559$, $p = 0,001$), Gestión y mejora de procesos ($\rho = 0,777$, $p = 0,000$), ($\rho = 0,000$). Por lo tanto, se aceptó la hipótesis propuesta.

Referenciando con respecto a la hipótesis 1 incluiremos a Rojas (2021), El análisis de la tabla de correlaciones revela un nivel de significado ($\text{Sig.} = 0.03$). Aceptando la decisión establecida, al ser este valor inferior a 0.05, se debe rechazar la hipótesis nula (H_0) y afirmar que si es una conexión significativa entre la Gestión Administrativa y los registros de documentos en la Universidad Pública del Cercado de Lima en 2021. Además, el coeficiente de correlación obtenido es de 0.529, lo que indica una correlación afirmativa aceptable entre la variable y la dimensión investigada. Por otro lado, Saavedra

(2022), en su trabajo de investigación afirma que el impulso de la mejora continua contribuye a una óptima gestión administrativa y por ende un mejor control administrativo en beneficio del usuario, ello concuerda con lo establecido en las encuestas tomadas al personal administrativo de la Municipalidad de Yanahuara. El proponer la mejora continua dentro de la gestión administrativa ayuda a agilizar la atención al usuario final, logrando obtener resultados óptimos, eficientes y asegurando una aceptación de la población, tal como lo menciona Cueva (2021), donde en su estudio plantea planes de mejora para la obtención de tramites y logrando aumentar la productividad de los trabajadores. De la misma forma Tirado (2013), luego de hacer un análisis FODA, establece un modelo de supervisión administrativa orientada a la mejora continua, para transformar las debilidades en fortalezas. De manera similar Sabogal y Vargas (2017), incorporan estrategias administrativas para una mejora en la gestión administrativa, lo mencionado por los autores tiene una relación directa con lo que se plantea en la hipótesis específica 1

Presentamos el análisis para la hipótesis específica 2, El cuadro de correlaciones revela un resultado con un nivel de significado (sig.) = 0.000. Según la perspectiva establecido, al ser este valor menor a 0.05, se debe eliminar la hipótesis nula (H_0) y asumir afirmación con una correlación entre la mejora diaria y la organización de la gestión por procesos en el municipio del distrito de Yanahuara, Arequipa en el año 2022. Además, el coeficiente de correlación obtenido es de 0,688, lo que señala una correlación afirmativa entre las dimensiones y las variables. Como veremos las respuestas, lo reforzaremos con los resultados de la hipótesis 2 de Jurupes (2023). El cuadro 7 observa un valor de significación bilateral (Sig.) de 0,000. Esto demuestra que existe una relación altamente afirmativa entre la dimensión control y la variable integral limpieza de residuos sólidos al 99% de nivel de confianza.

Por lo tanto, rechace la hipótesis nula y acepte la hipótesis alternativa. Por otro lado, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0.368, lo que señala una baja correlación entre la dimensión control y disposición extensiva de desechos sólidos. De acuerdo a los resultados de la Hipótesis 2 en el estudio de Roja (2021), en la tabla de la Hipótesis 2 se observa que al

nivel de significado (Sig.) = 0.04 se obtiene una correlación. De acuerdo a los criterios establecidos, dado que el valor es menor a 0.05, se debe eliminar la hipótesis nula (H_0) y aceptar una conexión significativa entre administración y control documental en la Universidad Pública cercado de Lima en el año 2021. Además, el coeficiente de correlación obtenido es de 0,512, lo que señala que existe una relación afirmativa significativa entre la variable y la amplitud de investigación. Sin embargo, Cunya (2022), en su estudio evalúa la gestión por procesos para mejorar el control del personal público, estableciendo metas para cada empleado, lo cual concuerda con la aceptación de la hipótesis alternativa planteada y obteniendo en el estudio un valor de 59.4%.

Presentamos el análisis para la hipótesis específica 3, el cuadro 13 de correlaciones presenta un resultado con un nivel de importancia (sig.) = 0.000. Según el criterio establecido, al ser este valor igual a 0.05, se debe eliminar la hipótesis nula (H_0) y afirmar que existe una conexión significativa entre la dirección y la gestión por etapas en el municipio distrital de Yanahuara, Arequipa en 2022. Además, el coeficiente de correlación obtenido es de 0.954, lo que indica una correlación afirmativa de las dos dimensiones y variables. Los resultados que presento se analizó con respecto al trabajo de Carreño (2021), Al observar que $p < 0.01$, podemos afirmar con un 99% de credibilidad que existe una correlación resaltante entre la dirección y la satisfacción de los usuarios en el municipio Distrital de Caleta de Carquin. Esta correlación es positiva y tiene un valor alto de 0.788. Es importante también mencionar a Rojas (2021), En el cuadro se observa que la correlación presenta una importancia (Sig.) = 0.000. Según el criterio establecido, al ser este valor menor a 0.05, se debe eliminar la hipótesis nula (H_0) y acatar que existe una amistad positiva resaltante entre la Gestión Administrativa y la réplica de los escritos de tramitación en la Universidad estatal del Centro de Lima en 2021. Además, el índice de correlación obtenido es de 0.667, lo que indica una correlación afirmativa aceptable entre el alterable y la magnitud del estudio.

De la misma forma, Mendoza y Moreira (2021), en su estudio buscan establecer la dirección mediante la gestión por etapas, con la finalidad de comprender cada etapa de la gestión administrativa, lo cual mantiene la relación con la hipótesis específica 3, de igual manera Rodríguez (2017),

propone metas a las áreas involucradas para obtener contribuciones significativas en su gestión por proceso.

La información proporcionada en el trabajo que investigo Velásquez (2021), el cuadro 7 muestra la correlación entre la Dirección y el Desarrollo en el trabajo, obteniendo un valor de Spearman de 0.244, y un p-valor de 0.007 (menor a 0.05). Esto indica que hay una relación directa entre ambos, aunque el grado de correlación es insignificante o nulo. En consecuencia, eliminamos la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis opcional (H_3). Es importante descartar la hipótesis nula para solamente trabajar con las hipótesis afirmativas. Mencionaremos también a los resultados de Acuña (2022), en el cuadro 11, se obtiene un coeficiente estadístico Rho de Spearman de 0.713, el que señala que esta correlación es altamente significativa. Con un valor de afirmación del 99%, se concluye que tiene una correlación afirmativa elevada entre la propuesta de gestión administrativa y gestión logística en el ámbito de estudio. Esto se confirma ya que el valor del Sig (bilateral) es de 0.000, que es inferior al requerido de 0.01, por lo tanto, se aceptaría la hipótesis general de estudio y se elimina la hipótesis vacía. En otras palabras, se establece que hay una conexión entre la gestión administrativa y la gestión logística en el área de almacén del municipio Distrital de Bellavista en 2021. También León et al (2007), identifica la dirección como una variable que influye en la gestión administrativa, con la finalidad de elevar la eficiencia de la atención al usuario y optimizando recursos humanos durante la gestión administrativa, razón por la cual en el presente estudio una vez realizado la encuesta se obtuvo un valor de 82%, lo cual implica la importancia en toda gestión administrativa.

De acuerdo con la data presentada en el cuadro 12, se señala que existe una correlación significativa para la dimensión de planificación y la variable de gestión logística, ya que el nivel de significancia es de 0.011. Este dato del coeficiente de relación se considera con un nivel de afirmación del 95%, se acepta la hipótesis específica 1 y se rechaza la hipótesis nula, lo que significa que la planificación tiene una influencia en la gestión logística en el área de almacén del municipio Distrital de Bellavista en 2021.

Es importante también presentar los resultados descriptivos tras analizar los datos presentados el cuadro 1 y la figura 1, se puede observar que el 85,5%

de las 69 personas estudiadas considera que la gestión administrativa se encuentra en un nivel elevado. No obstante, el 14,5% restante indica que se encuentra en un nivel medio. Esta situación se debe principalmente al desinterés para la toma de afirmaciones, la coordinación de personas y recursos, el establecimiento de políticas y procedimientos, el seguimiento del desempeño, la resolución de problemas y la implementación de mejoras. Para estos resultados le pondremos un soporte según a Jurufe (2023), En el cuadro 1, La abreviatura GAP significa administración pública y la "f" se refiere a la frecuencia absoluta. Analizando las respuestas, se encuentra que el universo de los encuestados tiene un grado moderado de conocimiento sobre la administración pública. Para la dimensión planificación, el 72% de los encuestados cree que está en un nivel bajo y el 28% de los entrevistados cree que está en un nivel intermedio. En cuanto a la dimensión organizacional, el 50% de los encuestados cree que el nivel de organización es bajo, el 48% cree que el nivel de organización es medio y solo el 2% cree que el nivel de organización es alto. En la magnitud dirección, el 62% de las personas se encuentran en nivel intermedio, el 34% en nivel elevado de 4% en nivel inferior. Finalmente, en cuanto al tamaño control, el 77% de los entrevistados la afirmo en un nivel intermedio, el 17% en un nivel elevado y solamente el 5% en un nivel inferior.

De igual modo presentamos los resultados de análisis descriptivo de Velásquez (2021), los resultados estadísticos basados en el marco 2 y la figura 1 señalan que, en Gestión Administrativa, el 59.17% de los servidores del municipio de la provincia de Chachapoyas se encuentra en un nivel medio, lo que equivale a 71 trabajadores. Además, el 40.83% de los trabajadores, es decir, 49 personas, se ubica en un nivel alto.

VI. Conclusiones

Primera

La gestión administrativa muestra una correlación expresiva, natural y pasiva con apreciación de la gestión por procesos en el municipio distrital de Yanahuara, Arequipa en 2022, lo que confirma la hipótesis general queda planteada.

Segunda

La planificación presenta una correlación expresiva, natural y pasiva con la apreciación de la gestión por procesos en el municipio distrital de Yanahuara, Arequipa en 2022, lo que confirma la hipótesis general queda planteada.

Tercera

La organización muestra una correlación expresiva, natural y pasiva con la apreciación de la gestión por procesos en el municipio distrital de Yanahuara, Arequipa en 2022, lo que confirma la hipótesis general queda planteada.

Cuarta

La Dirección muestra una correlación expresiva, natural y pasiva con la apreciación de la gestión por procesos, en el municipio distrital de Yanahuara, Arequipa en 2022, lo que confirma la hipótesis general queda planteada.

Quinta

La calidad presenta una correlación expresiva, natural y pasiva con la apreciación de la gestión administrativa en el municipio distrital de Yanahuara, Arequipa en 2022, lo que confirma la hipótesis general planteada.

VII. Recomendaciones

Primera

Se sugiere que la gestión administrativa encargada al gerente general del municipio y los funcionarios incluya a las dirigencias de las urbanizaciones y a las pequeñas y medianas negocios privados para participar en los planes de estrategias a implementar en la comunidad.

Segunda

Se sugiere a la gerencia municipal revisar la planificación realizada o no realizada en administraciones pasadas con el objetivo de rescatar las experiencias y buenas prácticas implementadas para favorecer el desarrollo de la comunidad. Esta revisión permitirá obtener recomendaciones necesarias para enriquecer las metas planificadas en los períodos futuros.

Tercera

En relación a la organización, se sugiere a la gerente general que no solamente se considera al personal del municipio, sino también tenga en cuenta la posibilidad de involucrar a otros actores. Es necesario establecer los reglamentos necesarios para incluir a estas partes interesadas y fomentar la creación de acuerdos y uniones estratégicas que contribuyan con el organismo municipal.

Cuarta

En lo que respecta a la dirección, se aconseja a la autoridad general del municipio mejorar la coordinación del sistema. Asimismo, es necesario proporcionar adiestramiento técnico al empleado público, con la meta de reforzar sus destrezas y procedimientos lógicos para abordar eficientemente los desafíos y problemas que surjan en la comunidad.

Quinto

Por último, en relación a la calidad, se sugiere a la gerencia general tomar medidas estrategias de calidad de servicio y establecer indicadores que faciliten la evaluación y desarrollo, llevados a cabo en el municipio. Esto permitirá contar con el retorno de la información proporcionada a los administrativos.

Referencias

Acuña, N. (2022). Gestión administrativa y gestión logística en el área de almacén de la Municipalidad Distrital de Bellavista. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79411>

Aguilar, C. et al. (2020). Calidad de gestión administrativa financiera en las municipalidades, 2020.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.104

Anjos, E., Bueno, D., Anjos, A., Pinheiro, J. y Jardim, G. (2020). Case study of solid waste and the perception of urban inhabitants and waste pickers in the town of Mundo Novo - Mato Grosso do Sul. *Journal of Environmental Management & Sustainability*, 9(1), 1-19, <https://doi.org/10.5585/geas.v9i1.16218>.

Alves, D., Ferrerira, J., Miranda, A. y Dos Santos, M. (2018). Solidary Selective Collection and the Integrated Management of Solid Waste in the Municipalities from the Fluminense Countryside and the Role of the Court of Justice. *HOLOS*, 6, 103–116.

<https://doi.org/10.15628/holos.2018.752>

Arias, J. (2021). Guía para elaborar la operacionalización de variables. *UCSM. Espacio I+D: Innovación más Desarrollo*, 10(28). <https://doi.org/10.31644/IMASD.28.2021.a02>

Arias, J. et al, (2022). Metodología de la investigación. Puno: Editado por el Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C

<file:///C:/Users/ASUS/Downloads/LIBROLTIMO1.pdf>

Auslestia, B.G. (2018). Implementación de estrategias sociales responsables para la gestión administrativa en las asociaciones agroproductivas del Ecuador, año 2017. Caso de estudio: Asociación Plaza Pallares del cantón Otavalo, provincia de Imbabura-Ecuador. Para optar el grado de Magister en Gestión de la Responsabilidad Social Corporativa. <http://dspace.utpl.edu>

Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. México: Editorial patria
[file:///C:/Users/ASUS/Downloads/metodologia%20de%20la%20investigacion%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/metodologia%20de%20la%20investigacion%20(1).pdf)

Barrero, J. (2023). Metodologías de la investigación científica. Bolivia: Colecciones culturales editores impresores.

[file:///C:/Users/ASUS/Downloads/METODOLOGIAS DE LA INVESTIGACION CIENTIF.pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/METODOLOGIAS_DE_LA_INVESTIGACION_CIENTIF.pdf)

Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación. Colombia: Editorial Pearson

[file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Metodologia De La Investigacion Bernal 4.pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/Metodologia_De_La_Investigacion_Bernal_4.pdf)

Borras, L., Valiño, E., Elías, A., Martínez, J., Sanabria, A. y Becerra, M. (2021). Effect of fibrous materials inclusion on the solid-state fermentation of post harvested wastes of *Solanum tuberosum*, inoculated with a microbial preparation. Cuban Journal of Agricultural Science, 5(1), 31-42. <http://scielo.sld.cu/pdf/cjas/v55n1/2079-3480-cjas-55-01-31.pdf>

Carrasco, S. (2019). Metodología de la investigación científica. Lima: Editorial San Marcos.

http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761

Carbajal, G. et al. (2017). Gestión por procesos. Ecuador, editorial mar abierto.

https://issuu.com/marabiertouleam/docs/gestion_por_procesos

Carbajal, Q. J (2021), El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de la Red de Salud de Chepén UE 404-2020. Tesis para optar el grado académico de Maestría en Ciencias Económicas. <https://dspace.unitru.edu.pe>

Casiano y Cueva (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019

DOI: <http://dx.doi.org/10.30545/academo.2020.jul-dic.6>
http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2414-89382020000200157

Cienfuegos, C. (2016) The quantitative and qualitative in research. Support for its teaching. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. Universidad Autónoma del Estado de México, México. <https://www.ride.org.mx>

Civeira, G. (2010). Influence of Municipal Solid Waste Compost on Soil Properties and Plant Reestablishment in Peri-Urban Environments. Chilean Journal of Agricultural Research, 70(3), 446–453, 2010. <https://doi.org/10.4067/S0718-58392010000300012>

Coimbra, F., Borinelli, B., Marilac, C. y Aligleri, L. (2021). Public Policy Selectivity in Solid Waste in the Covid-19 Pandemic: Exponentiating the Vulnerability of the Waste Pickers' Cooperatives in Londrina-Pr. Revista de Administração da UFSM, 14, 1201–1220. <https://doi.org/10.5902/1983465965023>

- Colorado, H. Y Echeverri, G. (2020). The solid waste in Colombia analyzed via gross domestic product: Towards a sustainable economy. *Revista Facultad de Ingeniería Universidad de Antioquia*, (96), 51–63, 2020. <https://doi.org/10.17533/udea.redin.20191046>
- Cunya, R. (2022). *Gestión por procesos para gestión administrativa de los servidores públicos en una entidad municipal de Lambayeque*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95453>
- Da Penha, R., Mendes, F. y Da Silva, I. (2018). Occupational profile and exposure of solid waste collectors from a Brazilian municipality. *Revista de Enfermagem Referência*, 4(17), 73–83.
<https://doi.org/10.12707/RIV17079>
- Dos Santos, Y. y Pena, L. (2018). Segregation of solid waste from a fish-processing industry: a sustainable action. *Revista Ambiente e Água*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.4136/ambi-agua.2155>
- Escobal, C. P. (2020). *Calidad y gestión administrativa para la planificación con PMBOK de la unidad de infraestructura de la universidad Nacional de Trujillo*. Tesis para obtener el grado de maestro en gerencia de la construcción moderna.
<https://repositorio.upao.edu.pe>
- Espinoza, E. 2019. *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa*. segunda parte. Ecuador: revista Conrado, 15(69), 171-180.
<http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Gabriele, G., Afonso, M. y Kadel, N. (2021). Role of recycling coops in the return of Urban Solid Wastes to the industry. *Revista em Agronegócio e Meio Ambiente*, 14(2), 355–366, 2021.
<https://doi.org/10.17765/2176-9168.2021v14n2e6537>.
- García, G. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción laboral en la Municipalidad de San Martín de Porres*, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39449>
- Guillen, O. et al. (2019). *Como hacer un plan de tesis y una tesis cualitativa*. Lima
file:///C:/Users/ASUS/Downloads/libro-cuantitativo-PACIFICO_c.pdf
- Gutiérrez et al (2022). Resiliencia: Un factor clave en la gestión de procesos y productividad empresarial <https://doi.org/10.35381/e.k.v5i10.2066>
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-02822022000200124

Gutiérrez y Vladimirovna (2016). Estadística inferencial 1. Mexico: Editorial patria
[file:///C:/Users/ASUS/Downloads/4bee2ce5589a0b8ae82ed363b2bac6206dd28ab1%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/4bee2ce5589a0b8ae82ed363b2bac6206dd28ab1%20(1).pdf)

Hernández et al (2018). Metodología de la investigación. México: Editorial McGraw Hill

<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Medina, A. et al. (2018). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo.

https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000200328

Mendoza y Moreira (2021), Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen.

<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>

Moura, M., Oliveira, A., Rocha, B. y Clayton, A. (2020). Produção e avaliação de pellets compostos por diferentes proporções de resíduos sólidos urbanos. Nature & Conservation, 13(3), 80–92. <https://doi.org/10.6008/CBPC2318-2881.2020.003.0008>.

Niño, Á., Trujillo, J. y Niño, A. (2017). Gestión de Residuos Sólidos Domiciliarios en la Ciudad de Villavicencio. Una mirada desde los grupos de interés: Empresa, Estado y Comunidad. Luna Azul, (44), 177–187. <https://doi.org/10.17151/luaz.2017.44.11>

lonel, L. y Ivascu, L. (2015). Characterization of automotive shredder residues before and five years after landfill disposal. Revista Ambiente e Água, 10(2), 253–262. <https://doi.org/10.4136/ambi-agua.1570>

Parodi Z. L.F (2017) Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay, año 2017, tesis para optar el grado académico de: Maestro en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo.

<https://repositorio.ucv.ed>

Pérez, J. (2010). Gestión por Procesos. Madrid: Esic.

https://www.academia.edu/20262568/Gesti%C3%B3n_por_Procesos_PE_REZ

Posada, E. (2020). Perspectives of Project Engineering in The Disposal of Solid Waste in Colombia and Possibilities of Energy Use and Valuation. Revista EIA, 17(33), 1–18. <https://doi.org/10.24050/reia.v17i33.1314>

- Quiroa, M. (2020). Gestion administrativa. Economipedia.
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Quiroz, J. (2022). El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales.
DOI: <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.20870>
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932022000100079
- Ramos, J., Sedenho, M. y Sakihama, K. (2021). Analysis of the effects of COVID19 on the household solid waste collected in 22 Brazilian capitals. Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade (GeAS), 10(1), 1–23.
<https://doi.org/10.5585/geas.v10i1.19698>
- Riffo, R. (2019). Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de Chorrillos. Instituto Internacional de investigación y desarrollo tecnológico educativo, 4. 153-172. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Ríos, R. (2017). Metodología para la investigación y redacción. España: editorial Servicios académicos Intercontinentales S.L.
[file:///C:/Users/ASUS/Downloads/1662%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/1662%20(1).pdf)
- Rodríguez, A., Palomo, R. y Gonzáles, F. (2019). Transparencia y economía circular: análisis y valoración de la gestión municipal de los residuos sólidos urbanos. Revista de Economía Pública, social y corporativa, (99), 235-236.
<https://doi.org/10.7203/CIRIEC-E.99.16011>
- Saavedra, B. (2021). Gestión por procesos y la gestión administrativa según los usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma, 2021. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86365>
- Saavedra, F. (2022). Gestión por procesos en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque, 2022. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108429>
- Sabogal, R. (2012). Hacia una gestión administrativa moderna. Lima: DCL Corporación SAC.
https://www.academia.edu/11645651/Hacia_una_gesti%C3%B3n_administrativa_moderna_Aportes_desde_la_pr%C3%A1ctica
- Sánchez, P. (2021). Gestión por procesos y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53257>

Salazar, A. (2018). La gestión administrativa y la gestión del talento humano y su incidencia en la gestión por procesos en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil del Cercado de Lima, 2017.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20086>

Valderrama, S. (2019). Pasos para la elaborar proyectos de investigación científica. Lima: editorial san Marcos.

http://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id_product=211&controller=product

Vara, A. (2012). Siete pasos para una tesis exitosa. Lima: USMP
<file:///C:/Users/ASUS/Downloads/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables
VARIABLE: Gestión administrativa

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	CONCEPTO DE DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION DE INDICADOR	TECNICAS E INSTRUMENTOS	
GESTION ADMINISTRATIVA	Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar (Ministerio de salud, 2003, P.107).	Gestión administrativa Es aquella donde la planeación, la evaluación, el seguimiento y el control de la gestión debe ser reflexionada, para que la planificación, organización y la dirección tengan una comunicación activa. Para medir la variable se a utilizado cuestionarios, el cual permitirá determinar propuestas de mejoramiento.	Planificación	Actividad organizacional que requiere establecer un curso preestablecido de acciones y estrategias, empezando con la determinación de metas y objetivos (Andrade 2017 p.444).	Actividad	Indicación de que se ha desplazado o leído un registro en un archivo. Cualquier dato resultante de la utilización o modificación de los datos en un archivo maestro (Andrade 2017 p.24).	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario	
					Estrategias	Significa la movilización de todos los recursos de la organización en ámbito global, con la finalidad de alcanzar los objetivos globales a largo plazo. Una estrategia define un conjunto de tácticas (Chiavenato 2006 p.216).		
					Objetivos	Metas o propósitos específicos de un negocio (Andrade 2017 p.402).		
			Organización	Función administrativa que sigue a la planeación. Determina y agrupa las actividades necesarias para conseguir los objetivos y las asigna a los cargos y	Funciones administrativas	Funciones administrativas		Son las funciones relacionadas con la integración de las otras cinco funciones (técnicas, comerciales, financieras, de aseguramiento, contables y administrativas). En su conjunto, las funciones administrativas forman el proceso

				personas respectivas (Chiavenato 2006 p.156).		administrativo (Chiavenato 2006 p.82)	
					Planeación	Es la función administrativa que determina anticipadamente los objetivos a alcanzar así como lo que debe hacerse para alcanzarlos. En la actualidad incluye la previsión en el proceso administrativo (Chiavenato 2006 p.82).	
					Actividades	Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad (RAE 2022)	
			Dirección	Función administrativa que sigue a la planeación y la organización. Dinamiza y pone en marcha la empresa . Se relaciona con la administración de las personas y la acción. La dirección necesita comunicación , liderazgo y motivación de las personas (Chiavenato 2006 p.156)	Empresa.	Institución caracterizada por la organización de los factores económicos de la producción (Andrade 2017 p.237).	
					Administración	Manera de integrar las organizaciones o partes de ellas. Proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de recursos organizacionales para alcanzar determinados objetivos de manera eficiente y eficaz (Chiavenato 2006 p.20).	
					Comunicación,	Es el conjunto de informaciones entre individuos. Significa hacer común un	

						mensaje (Chiavenato 2006 p.122).	
--	--	--	--	--	--	---	--

Fuente: Elaboración propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1: PLANIFICACION								
INDICADOR 1: ACTIVIDAD								
1	En la municipalidad se fomenta y promueve el desarrollo de actividades y el crecimiento de las personas							
2	En la municipalidad se fomenta la actividad y promueve el crecimiento del trabajo en equipo asegurando la adquisición y desarrollo continuo de conocimientos.							
3	En la municipalidad se fomenta y promueve la puntualidad asegurando la adquisición de habilidades y competencias por actividad desarrollada							
INDICADOR 2: ESTRATEGIAS								
4	En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento del trabajo por estrategias a lo largo de la vida de una persona.							
5	En la municipalidad se fomenta el trabajo por estrategias y se promueve el crecimiento de la institución							
6	En la municipalidad se fomenta y promueve las estrategias diarias de trabajo en equipo asegurando la adquisición habilidades y competencias							
INDICADOR 3: OBJETIVOS								
7	En la municipalidad se fomenta y promueve el trabajo por objetivos asegurando el crecimiento de la institución							
8	En la municipalidad se fomenta la gestión por objetivos asegurando la adquisición de los resultados.							
9	En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la responsabilidad por objetivos asegurando la adquisición habilidades y competencias							
DIMENSION 2: ORGANIZACION								
INDICADOR 1: FUNCIONES ADMINISTRATIVAS								
10	En la municipalidad se fomenta y promueve las funciones administrativas del personal.							
11	En la municipalidad se fomenta la organización y las funciones administrativas a los directores de gerencias para una buena atención a la población.							
12	En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de las funciones administrativas asegurando la adquisición de habilidades y competencias por áreas							
INDICADOR 2: PLANEACION								

13	En la municipalidad se fomenta la planeación de los trabajos a realizar para obtener resultados a corto plazo							
14	En la municipalidad se fomenta y promueve el desarrollo de los proyectos mediante la planeación y desarrollo continuo de conocimientos.							
15	En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento del trabajo diario mediante la planeación asegurando la adquisición habilidades y competencias							
INDICADOR 3: ACTIVIDADES								
16	En la municipalidad se fomenta y promueve el desarrollo de actividades por competencias							
17	En la municipalidad se fomenta el trabajo por actividades y se promueve el desarrollo continuo de conocimientos.							
18	En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la institución por las actividades realizadas asegurando la adquisición habilidades y competencias							
DIMENSION 3: DIRECCION								
INDICADOR 1: EMPRESA								
19	En la municipalidad se fomenta y promueve la gestión a nivel de empresa en beneficio de la comunidad							
20	En la municipalidad se fomenta la buena atención al público y se promueve el servicio a nivel de empresa							
21	En la municipalidad se fomenta y promueve la capacitación a nivel de empresa a todo el personal administrativo asegurando la adquisición habilidades y competencias							
INDICADOR 2: ADMINISTRACION								
22	En la municipalidad se fomenta y promueve la buena administración de los bienes de la institución							
23	En la municipalidad se fomenta la administración por resultados y se promueve el crecimiento de la gestión por objetivos							
INDICADOR 3: COMUNICACION								
24	En la municipalidad se fomenta y promueve la buena comunicación entre el personal administrativo y la comunidad							
25	En la municipalidad se fomenta la buena comunicacion y se promueve el crecimiento de la gestión al publico							

Fuente: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DNI:

Especialidad del validador:

..... De del 20.....

¹**Pertinencia:** El Item corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia:** El Item es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del Item, es Conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los Items planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....
Firma del Experto Informante

NOMBRE DEL MAESTRANTE: ROSARIO HUAYTA CHAMBI

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES

VARIABLE: Gestión por procesos

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	CONCEPTO DE DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICION DE INDICADOR	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
GESTION POR PROCESOS	La gestión por procesos se confirma como uno de los mejores sistemas de organización empresarial para conseguir índices de calidad, productividad y excelencia. Sus resultados han ido extendiendo la aplicación de este enfoque de gestión en empresas y organizaciones de todo tipo, independientemente de su tamaño o sector de actividad (Carvajal et al, 2017, pp17-18) .	La gestión por procesos es una forma sistémica de identificar, comprender y aumentar el valor agregado de los procesos de la empresa para cumplir con la estrategia del negocio y generar premisas a partir de la organización, calidad, productividad . Así mismo para medir la variable se ha utilizado cuestionarios para recoger información de la muestra y contrastarla con la variable.	Organización	Sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales o, más precisamente, los programas que tales políticas inspiran (Andrade 2017 p.416)	Sistema	Colección de operaciones y procesos que controlan y llevan a cabo una actividad (Andrade 2017 p.555)	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
					Políticas	Línea de acción adoptada por la dirección con miras al desarrollo general de la organización (Glosario de términos administrativos 2003 p.163)	
					Programas	Serie de acciones propuestas para conseguir cierto propósito (Andrade 2017 p.480)	
			Calidad	Es atención a las exigencias del cliente ; o la adecuación a la finalidad o uso; o la conformidad con las exigencias . El concepto de calidad se encuentra íntimamente conectado al cliente, sea el interno o externo (Chiavenato 2006 p.545) .	Cliente	Persona que compra en una tienda, o que utiliza los servicios de un profesional o empresa (RAE 2022)	
					Finalidad	Fin con que o porque se hace algo (RAE 2022)	
					externo	Que viene de fuera o esta fuera (Encas diccionario ilustrado 1988 p.667) .	
			Productividad	Medida de eficiencia de producción . Razón entre producción y factores de producción ((Andrade 2017 p.478)	Eficiencia	Se identifica con productividad de los recursos ya que equivale a la relación entre cantidad producida y recursos consumidos (Pérez 2004 p.127) .	
					Producción	Criterio de eficacia que se refiere a la capacidad de una organización para suministrar los bienes	

						demandados por su entorno (Andrade 2017 p.477)	
					Medida	Expresión del resultado de una medición (RAE 2022)	

Fuente: Elaboración propia

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION POR PROCESOS

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 1: ORGANIZACION								
INDICADOR 1: SISTEMA								
1	En la municipalidad se fomenta y promueve un buen sistema de trabajo con la finalidad de dar un buen servicio a la población							
2	En la municipalidad se fomenta un sistema de trabajo utilizando habilidades blandas asegurando la adquisición y desarrollo continuo de conocimientos.							
3	En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la atención al público utilizando un sistema adecuado como las habilidades blandas.							
INDICADOR 2: POLITICAS								
4	En la municipalidad se fomenta y promueve las buenas políticas de atención al público.							
5	En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la organización utilizando políticas de mejora continua.							
6	En la municipalidad se fomenta políticas de puntualidad y se promueve el crecimiento de la atención al publico							
INDICADOR 3: PROGRAMAS								
7	En la municipalidad se fomenta programas de capacitación continua al personal administrativo							
8	En la municipalidad se fomenta y promueve programas de organización, puntualidad y atención al publico							
9	En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de programas de mejora continua con respecto a la atención al público.							
DIMENSION 2: CALIDAD								
INDICADOR 1: CLIENTE								
10	En la municipalidad se fomenta la calidad en la atención al público cliente y se promueve el crecimiento de una buena organización en el personal administrativo.							
11	En la municipalidad se fomenta y promueve la mejora continua con respecto a los horarios de atención al cliente usuario,							

12	En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la organización de atención al cliente asegurando la calidad de servicio							
INDICADOR 2: FINALIDAD								
13	En la municipalidad se fomenta la atención con calidad con la finalidad de que el público usuario quede satisfecho.							
14	En la municipalidad se fomenta y promueve la buena organización con la finalidad de utilizar las habilidades blandas.							
15	En la municipalidad se fomenta la calidad de servicio y se promueve el crecimiento de la buena gestión con la finalidad de lograr los objetivos de la institución							
INDICADOR 3: EXTERNO								
16	En la municipalidad se fomenta la capacitación externa y se promueve el crecimiento de la mejora continua.							
17	En la municipalidad se fomenta la buena organización y se promueve el crecimiento externo y descentralizado con respecto a la atención al público							
18	En la municipalidad se fomenta y promueve la puntualidad interno externo con respecto a los horarios de atención al público cliente.							
DIMENSION 3: PRODUCTIVIDAD								
INDICADOR 1: EFICIENCIA								
19	En la municipalidad se fomenta la eficiencia en la atención al usuario y se promueve el crecimiento de la institución.							
20	En la municipalidad se fomenta los incentivos por productividad y eficiencia en la labor diaria.							
21	En la municipalidad se fomenta y promueve la eficiencia mediante la mejora continua y por competencias.							
INDICADOR 2: PRODUCCION								
22	En la municipalidad se fomenta y promueve incentivos por producción para lograr los objetivos de la institución.							
23	En la municipalidad se fomenta y promueve la producción del servicio al cliente mediante la mejora continua.							

	INDICADOR 3: MEDIDA							
24	En la municipalidad se fomenta la medición por resultados y promueve la medida de la puntualidad al personal administrativo							
25	En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la gestión bajo una medida de responsabilidad y puntualidad							

Fuente: Elaboración propia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **DNI:**

Especialidad del validador:

..... **De** **del 20**.....

¹**Pertinencia:** El Item corresponde al concepto teórico formulado

²**Relevancia:** El Item es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del Item, es Conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los Items planteados son suficientes para medir la dimensión.

.....
Firma del Experto Informante



Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO

Estimado colaborador a continuación se le entrega un cuestionario cuyas preguntas servirán **para medir la Gestión administrativa a través de la gestión por procesos**, la información proporcionada será de mucha utilidad para mejorar la calidad de servicio del gobierno municipal, información que será tratada de forma confidencial y anónima. Muchas gracias por su colaboración.

INSTRUCCIONES: marque con una **x** en el casillero que elija.

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Muchas veces	Siempre
1	2	3	4	5

GESTION ADMINISTRATIVA						
Nº	PLANIFICACION	1	2	3	4	5
1	En la municipalidad se fomenta y promueve el desarrollo de actividades y el crecimiento de las personas					
2	En la municipalidad se fomenta la actividad y promueve el crecimiento del trabajo en equipo asegurando la adquisición y desarrollo continuo de conocimientos.					
3	En la municipalidad se fomenta y promueve la puntualidad asegurando la adquisición de habilidades y competencias por actividad desarrollada					
4	En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento del trabajo por estrategias a lo largo de la vida de una persona.					
5	En la municipalidad se fomenta el trabajo por estrategias y se promueve el crecimiento de la institución					
6	En la municipalidad se fomenta y promueve las estrategias diarias de trabajo en equipo asegurando la adquisición habilidades y competencias					
7	En la municipalidad se fomenta y promueve el trabajo por objetivos asegurando el crecimiento de la institución					
8	En la municipalidad se fomenta la gestión por objetivos asegurando la adquisición de los resultados					
9	En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la responsabilidad por objetivos asegurando la adquisición habilidades y competencias					
ORGANIZACION						
10	En la municipalidad se fomenta y promueve las funciones administrativas del personal.					
11	En la municipalidad se fomenta la organización y las funciones administrativas a los directores de gerencias para una buena atención a la población.					
12	En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de las funciones administrativas asegurando la adquisición de habilidades y competencias por áreas.					
13	En la municipalidad se fomenta la planeación de los trabajos a realizar para obtener resultados a corto plazo					
14	En la municipalidad se fomenta y promueve el desarrollo de los proyectos mediante la planeación y desarrollo continuo de conocimientos.					
15	En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento del trabajo diario mediante la planeación asegurando la adquisición habilidades y competencias.					



16	En la municipalidad se fomenta y promueve el desarrollo de actividades por competencias.					
17	En la municipalidad se fomenta el trabajo por actividades y se promueve el desarrollo continuo de conocimientos.					
18	En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la institución por las actividades realizadas asegurando la adquisición habilidades y competencias					
DIRECCION						
19	En la municipalidad se fomenta y promueve la gestión a nivel de empresa en beneficio de la comunidad					
20	En la municipalidad se fomenta la buena atención al público y se promueve el servicio a nivel de empresa					
21	En la municipalidad se fomenta y promueve la capacitación a nivel de empresa a todo el personal administrativo asegurando la adquisición de habilidades y competencias					
22	En la municipalidad se fomenta y promueve la buena administración de los bienes de la institución					
23	En la municipalidad se fomenta la administración por resultados y se promueve el crecimiento de la gestión por objetivos.					
24	En la municipalidad se fomenta y promueve la buena comunicación entre el personal administrativo y la comunidad					
25	En la municipalidad se fomenta la buena comunicación y se promueve el crecimiento de la gestión al publico					
GESTION POR PROCESOS						
ORGANIZACION						
26	En la municipalidad se fomenta y promueve un buen sistema de trabajo con la finalidad de dar un buen servicio a la población					
27	En la municipalidad se fomenta un sistema de trabajo utilizando habilidades blandas asegurando la adquisición y desarrollo continuo de conocimientos.					
28	En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la atención al público utilizando un sistema adecuado como las habilidades blandas					
29	En la municipalidad se fomenta y promueve las buenas políticas de atención al público.					
30	En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la organización utilizando políticas de mejora continua.					
31	En la municipalidad se fomenta políticas de puntualidad y se promueve el crecimiento de la atención al publico					
32	En la municipalidad se fomenta programas de capacitación continua al personal administrativo					
33	En la municipalidad se fomenta y promueve programas de organización, puntualidad y atención al publico					
34	En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de programas de mejora continua con respecto a la atención al público.					
CALIDAD						
35	En la municipalidad se fomenta la calidad en la atención al público cliente y se promueve el crecimiento de una buena organización en el personal administrativo.					
36	En la municipalidad se fomenta y promueve la mejora continua con respecto a los horarios de atención al cliente usuario,					



37	En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la organización de atención al cliente asegurando la calidad de servicio					
38	En la municipalidad se fomenta la atención con calidad con la finalidad de que el público usuario quede satisfecho.					
39	En la municipalidad se fomenta y promueve la buena organización con la finalidad de utilizar las habilidades blandas.					
40	En la municipalidad se fomenta la calidad de servicio y se promueve el crecimiento de la buena gestión con la finalidad de lograr los objetivos de la institución					
41	En la municipalidad se fomenta la capacitación externa y se promueve el crecimiento de la mejora continua.					
42	En la municipalidad se fomenta la buena organización y se promueve el crecimiento externo y descentralizado con respecto a la atención al público					
43	En la municipalidad se fomenta y promueve la puntualidad interno externo con respecto a los horarios de atención al público cliente					
PRODUCTIVIDAD						
44	En la municipalidad se fomenta la eficiencia en la atención al usuario y se promueve el crecimiento de la institución.					
45	En la municipalidad se fomenta los incentivos por productividad y eficiencia en la labor diaria.					
46	En la municipalidad se fomenta y promueve la eficiencia mediante la mejora continua y por competencias.					
47	En la municipalidad se fomenta y promueve incentivos por producción para lograr los objetivos de la institución.					
48	En la municipalidad se fomenta y promueve la producción del servicio al cliente mediante la mejora continua.					
49	En la municipalidad se fomenta la medición por resultados y promueve la medida de la puntualidad al personal administrativo					
50	En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la gestión bajo una medida de responsabilidad y puntualidad					

Fuente: Elaboración propia



Anexo 3: Certificado de validez de juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario". 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:	Dra. Lupe Graus Cortez		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Docente Investigador		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
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
Autora:	ROSARIO HUAYTA CHAMBI
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	MUNICIPALIDAD DE YANAHUARA - AREQUIPA
Significación:	Variable 01: Gestión administrativa: (25 preguntas) escala de Likert Variable 02: Gestión por procesos: (25 preguntas) escala de Likert.



4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
GESTION ADMINISTRATIVA	Planificación	Actividad organizacional que requiere establecer un curso preestablecido de acciones y estrategias , empezando con la determinación de metas y objetivos (Andrade 2017 p.444).
	Organización	Función administrativa que sigue a la planeación . Determina y agrupa las actividades necesarias para conseguir los objetivos y las asigna a los cargos y personas respectivas (Chiavenato 2006 p.156).
	Dirección	Función administrativa que sigue a la planeación y la organización. Dinamiza y pone en marcha la empresa . Se relaciona con la administración de las personas y la acción. La dirección necesita comunicación , liderazgo y motivación de las personas (Chiavenato 2006 p.156)
GESTION POR PROCESOS	Organización	Sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales o, más precisamente, los programas que tales políticas inspiran (Andrade 2017 p.416)
	Calidad	Es atención a las exigencias del cliente ; o la adecuación a la finalidad o uso; o la conformidad con las exigencias . El concepto de calidad se encuentra íntimamente conectado al cliente, sea el interno o externo (Chiavenato 2006 p.545).
	Productividad	Medida de eficiencia de producción . Razón entre producción y factores de producción ((Andrade 2017 p.478)



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por **Rosario Huayta Chambi**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente 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: Variable 1: Gestión administrativa

- Planificación
- Organización
- Dirección



PRIMERA DIMENSION: Planificación

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la planificación con la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividad	<ol style="list-style-type: none">1. En la municipalidad se fomenta y promueve el desarrollo de actividades y el crecimiento de las personas.2. En la municipalidad se fomenta la actividad y promueve el crecimiento del trabajo en equipo asegurando la adquisición y desarrollo continuo de conocimientos3. En la municipalidad se fomenta y promueve la puntualidad asegurando la adquisición de habilidades y competencias por actividad desarrollada	4	4	4	
Estrategias	<ol style="list-style-type: none">4. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento del trabajo por estrategias a lo largo de la vida de una persona.5. En la municipalidad se fomenta el trabajo por estrategias y se promueve el crecimiento de la institución.6. En la municipalidad se fomenta y promueve las estrategias diarias de trabajo en equipo asegurando la adquisición habilidades y competencias.	4	4	4	
Objetivos	<ol style="list-style-type: none">7. En la municipalidad se fomenta y promueve el trabajo por objetivos asegurando el crecimiento de la institución.8. En la municipalidad se fomenta la gestión por objetivos asegurando la adquisición de los resultados9. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la responsabilidad por objetivos asegurando la adquisición habilidades y competencias.	4	4	4	

SEGUNDA DIMENSION: Organización

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la organización con la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Funciones administrativas	10. En la municipalidad se fomenta y promueve las funciones administrativas del personal. 11. En la municipalidad se fomenta la organización y las funciones administrativas a los directores de gerencias para una buena atención a la población. 12. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de las funciones administrativas asegurando la adquisición de habilidades y competencias por áreas.	4	4	4	
Planeación	13. En la municipalidad se fomenta la planeación de los trabajos a realizar para obtener resultados a corto plazo. 14. En la municipalidad se fomenta y promueve el desarrollo de los proyectos mediante la planeación y desarrollo continuo de conocimientos. 15. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento del trabajo diario mediante la planeación asegurando la adquisición habilidades y competencias	4	4	4	
Actividades	16. En la municipalidad se fomenta y promueve el desarrollo de actividades por competencias. 17. En la municipalidad se fomenta el trabajo por actividades y se promueve el desarrollo continuo de conocimientos. 18. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la institución por las actividades realizadas asegurando la adquisición habilidades y competencias	4	4	4	



TERCERA DIMENSION: Dirección

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la dirección con la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empresa	19. En la municipalidad se fomenta y promueve la gestión a nivel de empresa en beneficio de la comunidad. 20. En la municipalidad se fomenta la buena atención al público y se promueve el servicio a nivel de empresa. 21. En la municipalidad se fomenta y promueve la capacitación a nivel de empresa a todo el personal administrativo asegurando la adquisición de habilidades y competencias.	4	4	4	
Administración	22. En la municipalidad se fomenta y promueve la buena administración de los bienes de la institución. 23. En la municipalidad se fomenta la administración por resultados y se promueve el crecimiento de la gestión por objetivos	4	4	4	
Comunicación	24. En la municipalidad se fomenta y promueve la buena comunicación entre el personal administrativo y la comunidad 25. En la municipalidad se fomenta la buena comunicación y se promueve el crecimiento de la gestión al público	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Variable 2: Gestión por procesos

- Organización
- Calidad
- Productividad

PRIMERA DIMENSION: Organización

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión administrativa con la organización en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sistema	<ol style="list-style-type: none">1. En la municipalidad se fomenta y promueve un buen sistema de trabajo con la finalidad de dar un buen servicio a la población.2. En la municipalidad se fomenta un sistema de trabajo utilizando habilidades blandas asegurando la adquisición y desarrollo continuo de conocimientos.3. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la atención al público utilizando un sistema adecuado como las habilidades blandas.	4	4	4	
Políticas	<ol style="list-style-type: none">4. En la municipalidad se fomenta y promueve las buenas políticas de atención al público.5. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la organización utilizando políticas de mejora continua.6. En la municipalidad se fomenta políticas de puntualidad y se promueve el crecimiento de la atención al público	4	4	4	
Programas	<ol style="list-style-type: none">7. En la municipalidad se fomenta programas de capacitación continua al personal administrativo.8. En la municipalidad se fomenta y promueve programas de organización, puntualidad y atención al público9. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de programas de mejora continua con respecto a la atención al público.	4	4	4	

SEGUNDA DIMENSION: Calidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión por procesos con la calidad en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cliente	10. En la municipalidad se fomenta la calidad en la atención al público cliente y se promueve el crecimiento de una buena organización en el personal administrativo. 11. En la municipalidad se fomenta y promueve la mejora continua con respecto a los horarios de atención al cliente usuario, 12. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la organización de atención al cliente asegurando la calidad de servicio	4	4	4	
Finalidad	13. En la municipalidad se fomenta la atención con calidad con la finalidad de que el público usuario quede satisfecho. 14. En la municipalidad se fomenta y promueve la buena organización con la finalidad de utilizar las habilidades blandas. 15. En la municipalidad se fomenta la calidad de servicio y se promueve el crecimiento de la buena gestión con la finalidad de lograr los objetivos de la institución	4	4	4	
Externo	16. En la municipalidad se fomenta la capacitación externa y se promueve el crecimiento de la mejora continua. 17. En la municipalidad se fomenta la buena organización y se promueve el crecimiento externo y descentralizado con respecto a la atención al público 18. En la municipalidad se fomenta y promueve la puntualidad interno externo con respecto a los horarios de atención al público cliente	4	4	4	

TERCERA DIMENSION: Productividad

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión por procesos con la productividad en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia	19. En la municipalidad se fomenta la eficiencia en la atención al usuario y se promueve el crecimiento de la institución. 20. En la municipalidad se fomenta los incentivos por productividad y eficiencia en la labor diaria. 21. En la municipalidad se fomenta y promueve la eficiencia mediante la mejora continua y por competencias.	4	4	4	
Producción	22. En la municipalidad se fomenta y promueve incentivos por producción para lograr los objetivos de la institución. 23. En la municipalidad se fomenta y promueve la producción del servicio al cliente mediante la mejora continua.	4	4	4	
Medida	24. En la municipalidad se fomenta la medición por resultados y promueve la medida de la puntualidad al personal administrativo 25. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la gestión bajo una medida de responsabilidad y puntualidad	4	4	4	



 Firma del evaluador

DNI: 07539368

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis



(1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario". 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:	Eduardo Malca Valverde
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente Investigador
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
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
Autora:	ROSARIO HUAYTA CHAMBI
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	MUNICIPALIDAD DE YANAHUARA - AREQUIPA
Significación:	Variable 01: Gestión administrativa: (25 preguntas) escala de Likert Variable 02: Gestión por procesos: (25 preguntas) escala de Likert.



4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
GESTION ADMINISTRATIVA	Planificación	Actividad organizacional que requiere establecer un curso preestablecido de acciones y estrategias , empezando con la determinación de metas y objetivos (Andrade 2017 p.444).
	Organización	Función administrativa que sigue a la planeación . Determina y agrupa las actividades necesarias para conseguir los objetivos y las asigna a los cargos y personas respectivas (Chiavenato 2006 p.156).
	Dirección	Función administrativa que sigue a la planeación y la organización. Dinamiza y pone en marcha la empresa . Se relaciona con la administración de las personas y la acción. La dirección necesita comunicación , liderazgo y motivación de las personas (Chiavenato 2006 p.156)
GESTION POR PROCESOS	Organización	Sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales o, más precisamente, los programas que tales políticas inspiran (Andrade 2017 p.416)
	Calidad	Es atención a las exigencias del cliente ; o la adecuación a la finalidad o uso; o la conformidad con las exigencias . El concepto de calidad se encuentra íntimamente conectado al cliente, sea el interno o externo (Chiavenato 2006 p.545).
	Productividad	Medida de eficiencia de producción . Razón entre producción y factores de producción ((Andrade 2017 p.478)



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por **Rosario Huayta Chambi**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente 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: Variable 1: Gestión administrativa

- a. Planificación
- b. Organización
- c. Dirección



PRIMERA DIMENSION: Planificación

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la planificación con la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividad	<p>4. En la municipalidad se fomenta y promueve el desarrollo de actividades y el crecimiento de las personas.</p> <p>5. En la municipalidad se fomenta la actividad y promueve el crecimiento del trabajo en equipo asegurando la adquisición y desarrollo continuo de conocimientos</p> <p>6. En la municipalidad se fomenta y promueve la puntualidad asegurando la adquisición de habilidades y competencias por actividad desarrollada</p>	4	4	4	
Estrategias	<p>7. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento del trabajo por estrategias a lo largo de la vida de una persona.</p> <p>8. En la municipalidad se fomenta el trabajo por estrategias y se promueve el crecimiento de la institución.</p> <p>9. En la municipalidad se fomenta y promueve las estrategias diarias de trabajo en equipo asegurando la adquisición habilidades y competencias.</p>	4	4	4	
Objetivos	<p>10. En la municipalidad se fomenta y promueve el trabajo por objetivos asegurando el crecimiento de la institución.</p> <p>11. En la municipalidad se fomenta la gestión por objetivos asegurando la adquisición de los resultados</p> <p>12. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la responsabilidad por objetivos asegurando la adquisición habilidades y competencias.</p>	4	4	4	

SEGUNDA DIMENSION: Organización

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la organización con la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Funciones administrativas	13. En la municipalidad se fomenta y promueve las funciones administrativas del personal. 14. En la municipalidad se fomenta la organización y las funciones administrativas a los directores de gerencias para una buena atención a la población. 15. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de las funciones administrativas asegurando la adquisición de habilidades y competencias por áreas.	4	4	4	
Planeación	16. En la municipalidad se fomenta la planeación de los trabajos a realizar para obtener resultados a corto plazo. 17. En la municipalidad se fomenta y promueve el desarrollo de los proyectos mediante la planeación y desarrollo continuo de conocimientos. 18. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento del trabajo diario mediante la planeación asegurando la adquisición habilidades y competencias	4	4	4	
Actividades	19. En la municipalidad se fomenta y promueve el desarrollo de actividades por competencias. 20. En la municipalidad se fomenta el trabajo por actividades y se promueve el desarrollo continuo de conocimientos. 21. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la institución por las actividades realizadas asegurando la adquisición habilidades y competencias	4	4	4	

TERCERA DIMENSION: Dirección

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la dirección con la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empresa	22. En la municipalidad se fomenta y promueve la gestión a nivel de empresa en beneficio de la comunidad. 23. En la municipalidad se fomenta la buena atención al público y se promueve el servicio a nivel de empresa. 24. En la municipalidad se fomenta y promueve la capacitación a nivel de empresa a todo el personal administrativo asegurando la adquisición de habilidades y competencias.	4	4	4	
Administración	24. En la municipalidad se fomenta y promueve la buena administración de los bienes de la institución. 25. En la municipalidad se fomenta la administración por resultados y se promueve el crecimiento de la gestión por objetivos	4	4	4	
Comunicación	26. En la municipalidad se fomenta y promueve la buena comunicación entre el personal administrativo y la comunidad 27. En la municipalidad se fomenta la buena comunicación y se promueve el crecimiento de la gestión al público	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Variable 2: Gestión por procesos

- Organización
- Calidad
- Productividad

PRIMERA DIMENSION: Organización

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión administrativa con la organización en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sistema	4. En la municipalidad se fomenta y promueve un buen sistema de trabajo con la finalidad de dar un buen servicio a la población. 5. En la municipalidad se fomenta un sistema de trabajo utilizando habilidades blandas asegurando la adquisición y desarrollo continuo de conocimientos. 6. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la atención al público utilizando un sistema adecuado como las habilidades blandas.	4	4	4	
Políticas	7. En la municipalidad se fomenta y promueve las buenas políticas de atención al público. 8. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la organización utilizando políticas de mejora continua. 9. En la municipalidad se fomenta políticas de puntualidad y se promueve el crecimiento de la atención al público	4	4	4	
Programas	10. En la municipalidad se fomenta programas de capacitación continua al personal administrativo. 11. En la municipalidad se fomenta y promueve programas de organización, puntualidad y atención al público 12. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de programas de mejora continua con respecto a la atención al público.	4	4	4	

SEGUNDA DIMENSION: Calidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión por procesos con la calidad en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cliente	13. En la municipalidad se fomenta la calidad en la atención al público cliente y se promueve el crecimiento de una buena organización en el personal administrativo. 14. En la municipalidad se fomenta y promueve la mejora continua con respecto a los horarios de atención al cliente usuario, 15. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la organización de atención al cliente asegurando la calidad de servicio	4	4	4	
Finalidad	16. En la municipalidad se fomenta la atención con calidad con la finalidad de que el público usuario quede satisfecho. 17. En la municipalidad se fomenta y promueve la buena organización con la finalidad de utilizar las habilidades blandas. 18. En la municipalidad se fomenta la calidad de servicio y se promueve el crecimiento de la buena gestión con la finalidad de lograr los objetivos de la institución	4	4	4	
Externo	19. En la municipalidad se fomenta la capacitación externa y se promueve el crecimiento de la mejora continua. 20. En la municipalidad se fomenta la buena organización y se promueve el crecimiento externo y descentralizado con respecto a la atención al público 21. En la municipalidad se fomenta y promueve la puntualidad interno externo con respecto a los horarios de atención al público cliente	4	4	4	

TERCERA DIMENSION: Productividad

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión por procesos con la productividad en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia	22. En la municipalidad se fomenta la eficiencia en la atención al usuario y se promueve el crecimiento de la institución. 23. En la municipalidad se fomenta los incentivos por productividad y eficiencia en la labor diaria. 24. En la municipalidad se fomenta y promueve la eficiencia mediante la mejora continua y por competencias.	4	4	4	
Producción	24. En la municipalidad se fomenta y promueve incentivos por producción para lograr los objetivos de la institución. 25. En la municipalidad se fomenta y promueve la producción del servicio al cliente mediante la mejora continua.	4	4	4	
Medida	<u>6.</u> En la municipalidad se fomenta la medición por resultados y promueve la medida de la puntualidad al personal administrativo <u>7.</u> En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento dela gestión bajo una medida de responsabilidad y puntualidad	4	4	4	



 Firma del evaluador

DNI: 09428899

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis



(1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía



4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
GESTION ADMINISTRATIVA	Planificación	Actividad organizacional que requiere establecer un curso preestablecido de acciones y estrategias , empezando con la determinación de metas y objetivos (Andrade 2017 p.444).
	Organización	Función administrativa que sigue a la planeación . Determina y agrupa las actividades necesarias para conseguir los objetivos y las asigna a los cargos y personas respectivas (Chiavenato 2006 p.156).
	Dirección	Función administrativa que sigue a la planeación y la organización. Dinamiza y pone en marcha la empresa . Se relaciona con la administración de las personas y la acción. La dirección necesita comunicación , liderazgo y motivación de las personas (Chiavenato 2006 p.156)
GESTION POR PROCESOS	Organización	Sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales o, más precisamente, los programas que tales políticas inspiran (Andrade 2017 p.416)
	Calidad	Es atención a las exigencias del cliente ; o la adecuación a la finalidad o uso; o la conformidad con las exigencias . El concepto de calidad se encuentra íntimamente conectado al cliente, sea el interno o externo (Chiavenato 2006 p.545).
	Productividad	Medida de eficiencia de producción . Razón entre producción y factores de producción ((Andrade 2017 p.478)



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por **Rosario Huayta Chambi**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente 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: Variable 1: Gestión administrativa

- a. Planificación
- b. Organización
- c. Dirección



PRIMERA DIMENSION: Planificación

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la planificación con la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividad	7. En la municipalidad se fomenta y promueve el desarrollo de actividades y el crecimiento de las personas. 8. En la municipalidad se fomenta la actividad y promueve el crecimiento del trabajo en equipo asegurando la adquisición y desarrollo continuo de conocimientos 9. En la municipalidad se fomenta y promueve la puntualidad asegurando la adquisición de habilidades y competencias por actividad desarrollada	4	4	4	
Estrategias	10. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento del trabajo por estrategias a lo largo de la vida de una persona. 11. En la municipalidad se fomenta el trabajo por estrategias y se promueve el crecimiento de la institución. 12. En la municipalidad se fomenta y promueve las estrategias diarias de trabajo en equipo asegurando la adquisición habilidades y competencias.	4	4	4	
Objetivos	13. En la municipalidad se fomenta y promueve el trabajo por objetivos asegurando el crecimiento de la institución. 14. En la municipalidad se fomenta la gestión por objetivos asegurando la adquisición de los resultados 15. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la responsabilidad por objetivos asegurando la adquisición habilidades y competencias.	4	4	4	

SEGUNDA DIMENSION: Organización

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la organización con la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Funciones administrativas	16. En la municipalidad se fomenta y promueve las funciones administrativas del personal. 17. En la municipalidad se fomenta la organización y las funciones administrativas a los directores de gerencias para una buena atención a la población. 18. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de las funciones administrativas asegurando la adquisición de habilidades y competencias por áreas.	4	4	4	
Planeación	19. En la municipalidad se fomenta la planeación de los trabajos a realizar para obtener resultados a corto plazo. 20. En la municipalidad se fomenta y promueve el desarrollo de los proyectos mediante la planeación y desarrollo continuo de conocimientos. 21. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento del trabajo diario mediante la planeación asegurando la adquisición habilidades y competencias	4	4	4	
Actividades	22. En la municipalidad se fomenta y promueve el desarrollo de actividades por competencias. 23. En la municipalidad se fomenta el trabajo por actividades y se promueve el desarrollo continuo de conocimientos. 24. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la institución por las actividades realizadas asegurando la adquisición habilidades y competencias	4	4	4	

TERCERA DIMENSION: Dirección

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la dirección con la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empresa	25. En la municipalidad se fomenta y promueve la gestión a nivel de empresa en beneficio de la comunidad. 26. En la municipalidad se fomenta la buena atención al público y se promueve el servicio a nivel de empresa. 27. En la municipalidad se fomenta y promueve la capacitación a nivel de empresa a todo el personal administrativo asegurando la adquisición de habilidades y competencias.	4	4	4	
Administración	26. En la municipalidad se fomenta y promueve la buena administración de los bienes de la institución. 27. En la municipalidad se fomenta la administración por resultados y se promueve el crecimiento de la gestión por objetivos	4	4	4	
Comunicación	28. En la municipalidad se fomenta y promueve la buena comunicación entre el personal administrativo y la comunidad 29. En la municipalidad se fomenta la buena comunicación y se promueve el crecimiento de la gestión al público	4	4	4	



Dimensiones del instrumento: Variable 2: Gestión por procesos

- Organización
- Calidad
- Productividad

PRIMERA DIMENSION: Organización

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión administrativa con la organización en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sistema	7. En la municipalidad se fomenta y promueve un buen sistema de trabajo con la finalidad de dar un buen servicio a la población. 8. En la municipalidad se fomenta un sistema de trabajo utilizando habilidades blandas asegurando la adquisición y desarrollo continuo de conocimientos. 9. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la atención al público utilizando un sistema adecuado como las habilidades blandas.	4	4	4	
Políticas	10. En la municipalidad se fomenta y promueve las buenas políticas de atención al público. 11. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la organización utilizando políticas de mejora continua. 12. En la municipalidad se fomenta políticas de puntualidad y se promueve el crecimiento de la atención al público	4	4	4	
Programas	13. En la municipalidad se fomenta programas de capacitación continua al personal administrativo. 14. En la municipalidad se fomenta y promueve programas de organización, puntualidad y atención al público 15. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de programas de mejora continua con respecto a la atención al público.	4	4	4	

SEGUNDA DIMENSION: Calidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión por procesos con la calidad en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cliente	16. En la municipalidad se fomenta la calidad en la atención al público cliente y se promueve el crecimiento de una buena organización en el personal administrativo. 17. En la municipalidad se fomenta y promueve la mejora continua con respecto a los horarios de atención al cliente usuario, 18. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la organización de atención al cliente asegurando la calidad de servicio	4	4	4	
Finalidad	19. En la municipalidad se fomenta la atención con calidad con la finalidad de que el público usuario quede satisfecho. 20. En la municipalidad se fomenta y promueve la buena organización con la finalidad de utilizar las habilidades blandas. 21. En la municipalidad se fomenta la calidad de servicio y se promueve el crecimiento de la buena gestión con la finalidad de lograr los objetivos de la institución	4	4	4	
Externo	22. En la municipalidad se fomenta la capacitación externa y se promueve el crecimiento de la mejora continua. 23. En la municipalidad se fomenta la buena organización y se promueve el crecimiento externo y descentralizado con respecto a la atención al público 24. En la municipalidad se fomenta y promueve la puntualidad interno externo con respecto a los horarios de atención al público cliente	4	4	4	

TERCERA DIMENSION: Productividad

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión por procesos con la productividad en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia	25. En la municipalidad se fomenta la eficiencia en la atención al usuario y se promueve el crecimiento de la institución. 26. En la municipalidad se fomenta los incentivos por productividad y eficiencia en la labor diaria. 27. En la municipalidad se fomenta y promueve la eficiencia mediante la mejora continua y por competencias.	4	4	4	
Producción	26. En la municipalidad se fomenta y promueve incentivos por producción para lograr los objetivos de la institución. 27. En la municipalidad se fomenta y promueve la producción del servicio al cliente mediante la mejora continua.	4	4	4	
Medida	6. En la municipalidad se fomenta la medición por resultados y promueve la medida de la puntualidad al personal administrativo 7. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento dela gestión bajo una medida de responsabilidad y puntualidad	4	4	4	



 Firma del evaluador

DNI: 25466154

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis

(1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario". 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:	Paul Paucar Ilanos
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Docente Investigador
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo
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
Autora:	ROSARIO HUAYTA CHAMBI
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	MUNICIPALIDAD DE YANAHUARA - AREQUIPA
Significación:	Variable 01: Gestión administrativa: (25 preguntas) escala de Likert Variable 02: Gestión por procesos: (25 preguntas) escala de Likert.



4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
GESTION ADMINISTRATIVA	Planificación	Actividad organizacional que requiere establecer un curso preestablecido de acciones y estrategias , empezando con la determinación de metas y objetivos (Andrade 2017 p.444).
	Organización	Función administrativa que sigue a la planeación . Determina y agrupa las actividades necesarias para conseguir los objetivos y las asigna a los cargos y personas respectivas (Chiavenato 2006 p.156).
	Dirección	Función administrativa que sigue a la planeación y la organización. Dinamiza y pone en marcha la empresa . Se relaciona con la administración de las personas y la acción. La dirección necesita comunicación , liderazgo y motivación de las personas (Chiavenato 2006 p.156)
GESTION POR PROCESOS	Organización	Sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales o, más precisamente, los programas que tales políticas inspiran (Andrade 2017 p.416)
	Calidad	Es atención a las exigencias del cliente ; o la adecuación a la finalidad o uso; o la conformidad con las exigencias . El concepto de calidad se encuentra íntimamente conectado al cliente, sea el interno o externo (Chiavenato 2006 p.545).
	Productividad	Medida de eficiencia de producción . Razón entre producción y factores de producción ((Andrade 2017 p.478)

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por **Rosario Huayta Chambi**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente 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: Variable 1: Gestión administrativa

- a. Planificación
- b. Organización
- c. Dirección



PRIMERA DIMENSION: Planificación

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la planificación con la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividad	10. En la municipalidad se fomenta y promueve el desarrollo de actividades y el crecimiento de las personas. 11. En la municipalidad se fomenta la actividad y promueve el crecimiento del trabajo en equipo asegurando la adquisición y desarrollo continuo de conocimientos 12. En la municipalidad se fomenta y promueve la puntualidad asegurando la adquisición de habilidades y competencias por actividad desarrollada	4	4	4	
Estrategias	13. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento del trabajo por estrategias a lo largo de la vida de una persona. 14. En la municipalidad se fomenta el trabajo por estrategias y se promueve el crecimiento de la institución. 15. En la municipalidad se fomenta y promueve las estrategias diarias de trabajo en equipo asegurando la adquisición habilidades y competencias.	4	4	4	
Objetivos	16. En la municipalidad se fomenta y promueve el trabajo por objetivos asegurando el crecimiento de la institución. 17. En la municipalidad se fomenta la gestión por objetivos asegurando la adquisición de los resultados 18. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la responsabilidad por objetivos asegurando la adquisición habilidades y competencias.	4	4	4	

SEGUNDA DIMENSION: Organización

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la organización con la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Funciones administrativas	19. En la municipalidad se fomenta y promueve las funciones administrativas del personal. 20. En la municipalidad se fomenta la organización y las funciones administrativas a los directores de gerencias para una buena atención a la población. 21. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de las funciones administrativas asegurando la adquisición de habilidades y competencias por áreas.	4	4	4	
Planeación	22. En la municipalidad se fomenta la planeación de los trabajos a realizar para obtener resultados a corto plazo. 23. En la municipalidad se fomenta y promueve el desarrollo de los proyectos mediante la planeación y desarrollo continuo de conocimientos. 24. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento del trabajo diario mediante la planeación asegurando la adquisición habilidades y competencias	4	4	4	
Actividades	25. En la municipalidad se fomenta y promueve el desarrollo de actividades por competencias. 26. En la municipalidad se fomenta el trabajo por actividades y se promueve el desarrollo continuo de conocimientos. 27. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la institución por las actividades realizadas asegurando la adquisición habilidades y competencias	4	4	4	

TERCERA DIMENSION: Dirección

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la dirección con la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empresa	28. En la municipalidad se fomenta y promueve la gestión a nivel de empresa en beneficio de la comunidad. 29. En la municipalidad se fomenta la buena atención al público y se promueve el servicio a nivel de empresa. 30. En la municipalidad se fomenta y promueve la capacitación a nivel de empresa a todo el personal administrativo asegurando la adquisición de habilidades y competencias.	4	4	4	
Administración	28. En la municipalidad se fomenta y promueve la buena administración de los bienes de la institución. 29. En la municipalidad se fomenta la administración por resultados y se promueve el crecimiento de la gestión por objetivos	4	4	4	
Comunicación	30. En la municipalidad se fomenta y promueve la buena comunicación entre el personal administrativo y la comunidad 31. En la municipalidad se fomenta la buena comunicación y se promueve el crecimiento de la gestión al público	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Gestión por procesos

- Organización
- Calidad
- Productividad

PRIMERA DIMENSION: Organización

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión administrativa con la organización en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sistema	10. En la municipalidad se fomenta y promueve un buen sistema de trabajo con la finalidad de dar un buen servicio a la población. 11. En la municipalidad se fomenta un sistema de trabajo utilizando habilidades blandas asegurando la adquisición y desarrollo continuo de conocimientos. 12. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la atención al público utilizando un sistema adecuado como las habilidades blandas.	4	4	4	
Políticas	13. En la municipalidad se fomenta y promueve las buenas políticas de atención al público. 14. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la organización utilizando políticas de mejora continua. 15. En la municipalidad se fomenta políticas de puntualidad y se promueve el crecimiento de la atención al público	4	4	4	
Programas	16. En la municipalidad se fomenta programas de capacitación continua al personal administrativo. 17. En la municipalidad se fomenta y promueve programas de organización, puntualidad y atención al público 18. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de programas de mejora continua con respecto a la atención al público.	4	4	4	



SEGUNDA DIMENSION: Calidad

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión por procesos con la calidad en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cliente	19. En la municipalidad se fomenta la calidad en la atención al público cliente y se promueve el crecimiento de una buena organización en el personal administrativo. 20. En la municipalidad se fomenta y promueve la mejora continua con respecto a los horarios de atención al cliente usuario, 21. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la organización de atención al cliente asegurando la calidad de servicio	4	4	4	
Finalidad	22. En la municipalidad se fomenta la atención con calidad con la finalidad de que el público usuario quede satisfecho. 23. En la municipalidad se fomenta y promueve la buena organización con la finalidad de utilizar las habilidades blandas. 24. En la municipalidad se fomenta la calidad de servicio y se promueve el crecimiento de la buena gestión con la finalidad de lograr los objetivos de la institución	4	4	4	
Externo	25. En la municipalidad se fomenta la capacitación externa y se promueve el crecimiento de la mejora continua. 26. En la municipalidad se fomenta la buena organización y se promueve el crecimiento externo y descentralizado con respecto a la atención al público 27. En la municipalidad se fomenta y promueve la puntualidad interno externo con respecto a los horarios de atención al público cliente	4	4	4	

TERCERA DIMENSION: Productividad

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión por procesos con la productividad en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia	28. En la municipalidad se fomenta la eficiencia en la atención al usuario y se promueve el crecimiento de la institución. 29. En la municipalidad se fomenta los incentivos por productividad y eficiencia en la labor diaria. 30. En la municipalidad se fomenta y promueve la eficiencia mediante la mejora continua y por competencias.	4	4	4	
Producción	28. En la municipalidad se fomenta y promueve incentivos por producción para lograr los objetivos de la institución. 29. En la municipalidad se fomenta y promueve la producción del servicio al cliente mediante la mejora continua.	4	4	4	
Medida	6. En la municipalidad se fomenta la medición por resultados y promueve la medida de la puntualidad al personal administrativo 7. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento dela gestión bajo una medida de responsabilidad y puntualidad	4	4	4	



 Firma del evaluador

DNI: 25691179

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis



(1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "cuestionario". 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:	Dra. Beatriz Panche Rodriguez		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Docente Investigador		
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo		
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
Autora:	ROSARIO HUAYTA CHAMBI
Procedencia:	Universidad Cesar Vallejo – sede Callao
Administración:	Maestría en Gestión Pública
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	MUNICIPALIDAD DE YANAHUARA - AREQUIPA
Significación:	Variable 01: Gestión administrativa: (25 preguntas) escala de Likert Variable 02: Gestión por procesos: (25 preguntas) escala de Likert.



4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
GESTION ADMINISTRATIVA	Planificación	Actividad organizacional que requiere establecer un curso preestablecido de acciones y estrategias , empezando con la determinación de metas y objetivos (Andrade 2017 p.444).
	Organización	Función administrativa que sigue a la planeación . Determina y agrupa las actividades necesarias para conseguir los objetivos y las asigna a los cargos y personas respectivas (Chiavenato 2006 p.156).
	Dirección	Función administrativa que sigue a la planeación y la organización. Dinamiza y pone en marcha la empresa . Se relaciona con la administración de las personas y la acción. La dirección necesita comunicación , liderazgo y motivación de las personas (Chiavenato 2006 p.156)
GESTION POR PROCESOS	Organización	Sistema estructurado de reglas y relaciones funcionales diseñado para llevar a cabo las políticas empresariales o, más precisamente, los programas que tales políticas inspiran (Andrade 2017 p.416)
	Calidad	Es atención a las exigencias del cliente ; o la adecuación a la finalidad o uso; o la conformidad con las exigencias . El concepto de calidad se encuentra íntimamente conectado al cliente, sea el interno o externo (Chiavenato 2006 p.545).
	Productividad	Medida de eficiencia de producción . Razón entre producción y factores de producción ((Andrade 2017 p.478)



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para la validez del instrumento, elaborado por **Rosario Huayta Chambi**, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente 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: Variable 1: Gestión administrativa

- a. Planificación
- b. Organización
- c. Dirección



PRIMERA DIMENSION: Planificación

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la planificación con la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Actividad	13. En la municipalidad se fomenta y promueve el desarrollo de actividades y el crecimiento de las personas. 14. En la municipalidad se fomenta la actividad y promueve el crecimiento del trabajo en equipo asegurando la adquisición y desarrollo continuo de conocimientos 15. En la municipalidad se fomenta y promueve la puntualidad asegurando la adquisición de habilidades y competencias por actividad desarrollada	4	4	4	
Estrategias	16. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento del trabajo por estrategias a lo largo de la vida de una persona. 17. En la municipalidad se fomenta el trabajo por estrategias y se promueve el crecimiento de la institución. 18. En la municipalidad se fomenta y promueve las estrategias diarias de trabajo en equipo asegurando la adquisición habilidades y competencias.	4	4	4	
Objetivos	19. En la municipalidad se fomenta y promueve el trabajo por objetivos asegurando el crecimiento de la institución. 20. En la municipalidad se fomenta la gestión por objetivos asegurando la adquisición de los resultados 21. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la responsabilidad por objetivos asegurando la adquisición habilidades y competencias.	4	4	4	

SEGUNDA DIMENSION: Organización

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la organización con la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Funciones administrativas	22. En la municipalidad se fomenta y promueve las funciones administrativas del personal. 23. En la municipalidad se fomenta la organización y las funciones administrativas a los directores de gerencias para una buena atención a la población. 24. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de las funciones administrativas asegurando la adquisición de habilidades y competencias por áreas.	4	4	4	
Planeación	25. En la municipalidad se fomenta la planeación de los trabajos a realizar para obtener resultados a corto plazo. 26. En la municipalidad se fomenta y promueve el desarrollo de los proyectos mediante la planeación y desarrollo continuo de conocimientos. 27. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento del trabajo diario mediante la planeación asegurando la adquisición habilidades y competencias	4	4	4	
Actividades	28. En la municipalidad se fomenta y promueve el desarrollo de actividades por competencias. 29. En la municipalidad se fomenta el trabajo por actividades y se promueve el desarrollo continuo de conocimientos. 30. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la institución por las actividades realizadas asegurando la adquisición habilidades y competencias	4	4	4	



TERCERA DIMENSION: Dirección

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la dirección con la gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empresa	31. En la municipalidad se fomenta y promueve la gestión a nivel de empresa en beneficio de la comunidad. 32. En la municipalidad se fomenta la buena atención al público y se promueve el servicio a nivel de empresa. 33. En la municipalidad se fomenta y promueve la capacitación a nivel de empresa a todo el personal administrativo asegurando la adquisición de habilidades y competencias.	4	4	4	
Administración	30. En la municipalidad se fomenta y promueve la buena administración de los bienes de la institución. 31. En la municipalidad se fomenta la administración por resultados y se promueve el crecimiento de la gestión por objetivos	4	4	4	
Comunicación	32. En la municipalidad se fomenta y promueve la buena comunicación entre el personal administrativo y la comunidad 33. En la municipalidad se fomenta la buena comunicación y se promueve el crecimiento de la gestión al público	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Variable 2: Gestión por procesos

- Organización
- Calidad
- Productividad

PRIMERA DIMENSION: Organización

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión administrativa con la organización en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Sistema	13. En la municipalidad se fomenta y promueve un buen sistema de trabajo con la finalidad de dar un buen servicio a la población. 14. En la municipalidad se fomenta un sistema de trabajo utilizando habilidades blandas asegurando la adquisición y desarrollo continuo de conocimientos. 15. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la atención al público utilizando un sistema adecuado como las habilidades blandas.	4	4	4	
Políticas	16. En la municipalidad se fomenta y promueve las buenas políticas de atención al público. 17. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la organización utilizando políticas de mejora continua. 18. En la municipalidad se fomenta políticas de puntualidad y se promueve el crecimiento de la atención al público	4	4	4	
Programas	19. En la municipalidad se fomenta programas de capacitación continua al personal administrativo. 20. En la municipalidad se fomenta y promueve programas de organización, puntualidad y atención al público 21. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de programas de mejora continua con respecto a la atención al público.	4	4	4	



SEGUNDA DIMENSION: Calidad

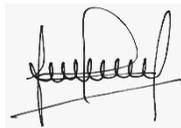
Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión por procesos con la calidad en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cliente	22. En la municipalidad se fomenta la calidad en la atención al público cliente y se promueve el crecimiento de una buena organización en el personal administrativo. 23. En la municipalidad se fomenta y promueve la mejora continua con respecto a los horarios de atención al cliente usuario, 24. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la organización de atención al cliente asegurando la calidad de servicio	4	4	4	
Finalidad	25. En la municipalidad se fomenta la atención con calidad con la finalidad de que el público usuario quede satisfecho. 26. En la municipalidad se fomenta y promueve la buena organización con la finalidad de utilizar las habilidades blandas. 27. En la municipalidad se fomenta la calidad de servicio y se promueve el crecimiento de la buena gestión con la finalidad de lograr los objetivos de la institución	4	4	4	
Externo	28. En la municipalidad se fomenta la capacitación externa y se promueve el crecimiento de la mejora continua. 29. En la municipalidad se fomenta la buena organización y se promueve el crecimiento externo y descentralizado con respecto a la atención al público 30. En la municipalidad se fomenta y promueve la puntualidad interno externo con respecto a los horarios de atención al público cliente	4	4	4	

TERCERA DIMENSION: Productividad

Objetivos de la Dimensión: Determinar cómo se relaciona la gestión por procesos con la productividad en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Eficiencia	31. En la municipalidad se fomenta la eficiencia en la atención al usuario y se promueve el crecimiento de la institución. 32. En la municipalidad se fomenta los incentivos por productividad y eficiencia en la labor diaria. 33. En la municipalidad se fomenta y promueve la eficiencia mediante la mejora continua y por competencias.	4	4	4	
Producción	30. En la municipalidad se fomenta y promueve incentivos por producción para lograr los objetivos de la institución. 31. En la municipalidad se fomenta y promueve la producción del servicio al cliente mediante la mejora continua.	4	4	4	
Medida	6. En la municipalidad se fomenta la medición por resultados y promueve la medida de la puntualidad al personal administrativo 7. En la municipalidad se fomenta y promueve el crecimiento de la gestión bajo una medida de responsabilidad y puntualidad	4	4	4	



 Firma del evaluador

DNI: 09586832

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis



1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía



Anexo 5: Estadística de fiabilidad

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach de primera variable: Gestión administrativa

Alfa de Cronbach de Gestión
administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.894	25

Alfa de Cronbach de segunda variable: Gestión por procesos

Alfa de Cronbach de Gestión por
procesos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0.962	25

Alfa de Cronbach de Ambas Variables

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	69	18,0
Excluido ^a	314	82,0
Total	383	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,933	50

Anexo 6: Autorización del desarrollo de la investigación

 "AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO" 
Yanahuara, 13 de julio del 2023

CARTA N° 181-2023-MDY-GM-EHH

SEÑORITA,
HUAYTA CHAMBI ROSARIO DEL PILAR, CAROLINA
DIRECCIÓN: AVENIDA FRANCISCO BOLOGNESI NÚMERO 709 POR VENER - MIRAFLORES

PRESENTE -

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA FINES ACADÉMICOS
REF. EXP. 8027

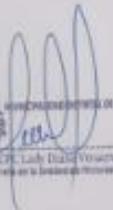
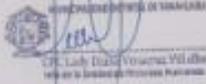
De mi especial consideración

Es grato dirigirme a usted para saludarlo muy cordialmente.

El motivo del presente documento es para informar que, en atención a la solicitud enviada por su persona a la Unidad de Recursos Humanos, se informa que, se AUTORIZA para que pueda desarrollar su investigación académica, como estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, investigación titulada: "Gestión Administrativa y Gestión por Procesos en la Municipalidad Distrital de Yanahuara, Arequipa, 2023".

Sin otro particular, me despido de usted.

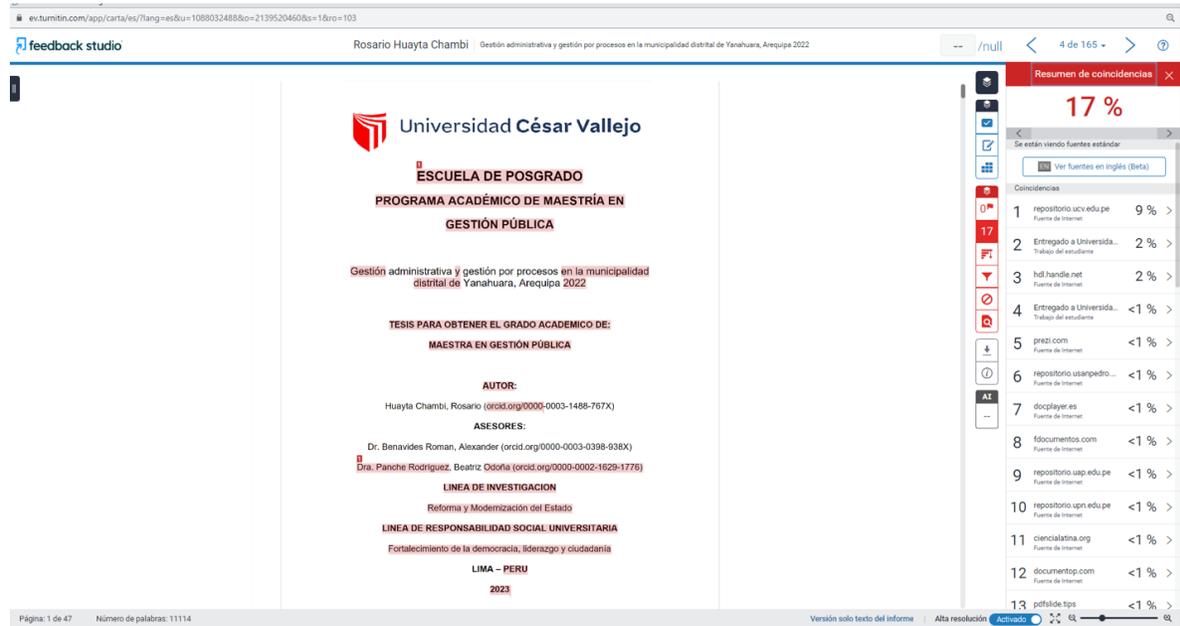
Atentamente,



Dr. Luis Ulises Vicoso Vallejo
Municipalidad Distrital de Yanahuara

Calle Miguel Grau 401 Yanahuara - Tlf. 054 568023 - Serenazgo 054 568024
www.muniyanahuara.gob.pe

Nota de...
Boleta de...

Anexo 7: Porcentaje de Turnitin - Trilce



ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&u=1088032488&o=2139520460&v=1&ro=103

feedback studio Rosario Huayta Chambi Gestión administrativa y gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa y gestión por procesos en la municipalidad distrital de Yanahuara, Arequipa 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:

Huayta Chambi, Rosario (orcid.org/0000-0003-1488-767X)

ASESORES:

Dr. Benavides Roman, Alexander (orcid.org/0000-0003-0398-938X)

Dr. Panche Rodriguez, Beatriz Odofia (orcid.org/0000-0002-1629-1776)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERU

2023

Página: 1 de 47 Número de palabras: 11114 Versión solo texto del informe Alta resolución Activo

Resumen de coincidencias

17 %

Se están viendo fuentes estándar.

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

Nº	Fuente	Porcentaje
1	repositorio.lcu.edu.pe Fuente de Internet	9 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
5	prezi.com Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.usapedro... Fuente de Internet	<1 %
7	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
8	fdocuments.com Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.usp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
11	ciencialatina.org Fuente de Internet	<1 %
12	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
13	pdfslide.tips Fuente de Internet	<1 %