



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión por procesos y cumplimiento de metas de los servidores
administrativos de una institución pública de Lurín, 2023.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Jara Collantes, David Danny (orcid.org/0000-0003-4313-8360)

ASESOR:

Dr. Castillo Salazar, Regner Nicolás (orcid.org/0000-0001-8956-2402)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi familia, quienes son lo más importante que ostento en la vida.

Agradecimiento

A mi señora e hijas y mi madre, quienes me impulsan a seguir adelante, a pesar de las adversidades. A mi padre, que Dios lo tenga en su gloria, por inculcarme que nunca se es tarde para lograr nuestros objetivos. los docentes y universidad Cesar Vallejo, por ser parte de mi formación como profesional.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO SALAZAR REGNER NICOLÁS, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y cumplimiento de metas de los servidores administrativos de una institución pública de Lurín, 2023.", cuyo autor es JARA COLLANTES DAVID DANNY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 05 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
REGNER NICOLÁS CASTILLO SALAZAR DNI: 41248557 ORCID: 0000-0001-8956-2402	Firmado electrónicamente por: CSALAZARN15 el 06-12-2023 20:32:07

Código documento Trilce: TRI - 0684497

Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, JARA COLLANTES DAVID DANNY estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por procesos y cumplimiento de metas de los servidores administrativos de una institución pública de Lurín, 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
JARA COLLANTES DAVID DANNY DNI: 09917361 ORCID: 0000-0003-4313-8360	Firmado electrónicamente por: DDJARAJ el 09-12- 2023 04:18:38

Código documento Trilce: INV - 1448593



Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.....	8
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	8
3.2. Variables y operacionalización	8
3.3. Población, muestra, muestreo	10
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.5. Procedimientos.....	12
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos.....	12
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES.....	24
VII. RECOMENDACIONES	25
REFERENCIAS	26
ANEXOS	32

Índice de tablas

Tabla 1.	<i>Listado de expertos</i>	11
Tabla 2.	<i>Coefficiente del AC</i>	11
Tabla 3.	<i>Datos demográficos de los servidores administrativos</i>	13
Tabla 4.	<i>Prueba de normalidad de las variables V1GPP y V2CM</i>	14
Tabla 5.	<i>Niveles de V1GPP</i>	14
Tabla 6.	<i>Niveles de D1V1</i>	15
Tabla 7.	<i>Niveles de D2V1</i>	16
Tabla 8.	<i>Niveles de D3V1</i>	17
Tabla 9.	<i>Niveles de V2CM</i>	18
Tabla 10.	<i>Prueba de la HE 1: D1V1 se relaciona significativamente con D2CM de los servidores administrativos de una institución pública de Lurín, 2023.</i>	19
Tabla 11.	<i>Prueba de la HE 2: D2V1 se relaciona significativamente con V2CM de los SA de una IP de Lurín, 2023.</i>	20
Tabla 12.	<i>Prueba de la HE 3: D3V1 se relaciona significativamente con V2CM de los SA de una IP de Lurín, 2023.</i>	21
Tabla 13.	<i>Prueba de hipótesis general: V1GPP se relaciona significativamente con V2CM de los SA de una IP de Lurín, 2023.</i>	22

Índice de gráficos y figuras

Figura 1.	<i>Frecuencia de niveles de V1GPP</i>	15
Figura 2.	<i>Frecuencia de niveles de D1V1</i>	16
Figura 3.	<i>Frecuencia de niveles de D2V1</i>	17
Figura 4.	<i>Frecuencia de niveles de D3V1</i>	18
Figura 5.	<i>Frecuencia de niveles de la variable CM</i>	19

Resumen

Esta investigación fue elaborada con el propósito de establecer la relación entre la gestión por procesos y el cumplimiento de metas de los servidores administrativos de una institución pública de Lurín. Dada su condición, fue de tipo básica con un enfoque cuantitativo por cuanto se recabó información la cual fue procesada estadísticamente, de diseño no experimental dado que se basó en la observación y el análisis del problema detectado sin manipular las variables materia de investigación, de tipo transversal al haber acopiado la información en un tiempo determinado, con alcance correlacional dado que, permitió responder las interrogantes de la población conformada por 42 servidores administrativos para lo cual se empleó la encuesta como técnica de investigación, siendo el instrumento empleado dos cuestionarios elaborados de manera propia, empleándose la escala de medición tipo Likert; siendo el caso que, con respecto a la variable gestión por procesos se emplearon 26 ítems mientras que, con respecto a la variable cumplimiento de metas se emplearon 22 ítems, empleando el SPSS versión 26 como herramienta para el análisis estadístico. Concluido el análisis mediante la prueba de Rho de Spearman, se obtuvo como resultado 0,829 comprobando así que, existe relación entre las variables investigadas dada su correlación positiva muy fuerte.

Palabras clave: Gestión por procesos, cumplimiento de metas, servidor

Abstract

This research was carried out with the purpose of establishing the relationship between management by processes and the fulfillment of goals of the administrative servers of a public institution in Lurín. Given its condition, it was of a basic type with a quantitative approach since information was collected which was processed statistically, of a non-experimental design since it was based on the observation and analysis of the problem detected without manipulating the variables that were the subject of research, type transversal by having collected the information in a certain time, with correlational scope given that it allowed answering the questions of the population made up of 42 administrative servants for which the survey was used as a research technique, the instrument being two questionnaires prepared in a own, using the Likert-type measurement scale; being the case that, with respect to the process management variable, 26 items were used while, with respect to the goal fulfillment variable, 22 items were used, using SPSS version 26 as a tool for statistical analysis. Once the analysis was completed using Spearman's Rho test, the result was 0.829, thus verifying that there is a relationship between the investigated variables given their very strong positive correlation.

Keywords: Process management, goal fulfillment, server

I. INTRODUCCIÓN

Los ciudadanos que acuden a las instituciones públicas con la finalidad de acceder al servicio que brindan éstas terminan, en su mayoría, disconformes e insatisfechos, dado que no se cumplen con los plazos establecidos o estimados para atender sus necesidades, situación ligada al cumplimiento de metas (en adelante V2CM) de las organizaciones estatales. En este sentido, el CM está directamente vinculada a la gestión por procesos (en adelante V1GPP). Su importancia es tal, toda vez que permite identificar los procesos de la entidad, las actividades que las componen y determinan responsabilidades de las áreas y personas que participan en estos con la finalidad de generar productos y/o servicios que cumplan con las exigencias y necesidades de los ciudadanos. Asimismo, la gestión por procesos posibilita el seguimiento y evaluación adecuados con la finalidad de proveer una adecuada retroalimentación para su mejora continua. (Escuela Nacional de Administración Pública ENAP, 2021).

En el contexto internacional, la V1GPP se basa en la coordinación y cooperación de las personas y áreas involucradas de las instituciones y, dependiendo de su eficiencia y eficacia obtendrán los resultados deseados, optimizando recursos y aportes para implementar mejoras continuas; sin embargo, pueden presentarse dificultades relacionadas con la ejecución de los procesos por quienes se encargan de su ejecución por un lado y, de aquellos que teniendo capacidad de decisión actúan de manera errática ya sea por desconocimiento o por resistencia al cambio. No obstante, se sabe de casos en los que la implementación de la gestión procesos ha dado resultados positivos en función a la satisfacción de los ciudadanos (Alarcón y Sánchez, 2018).

En América Latina, las organizaciones son creadas con un propósito para el cual se debe cumplir con los objetivos y metas que se propongan, su estructura interna como el contexto que las rodean generan una atmósfera compleja, siendo la GPP la herramienta fundamental y elemento base para alcanzarlos, asimismo su aporte en la mejora continua y productividad es fundamental para lograr un producto y/o servicio que cubra los deseos y necesidades del usuario (Piñuela y Quito, 2020)

En el Perú, si bien es cierto existe una normativa que regula la V1GPP

para entidades públicas, también es cierto que su implementación no es la esperada. Los servidores no cuentan con el conocimiento y experiencia requeridos, limitándolos a identificar procesos de manera general, haciendo a un lado el seguimiento y medición de resultados conllevando a una nula retroalimentación y mejora continua. No existe entidad pública que cumpla a cabalidad con la normativa vigente (Flores y Núñez, 2021). Asimismo, se observa similitud con (Alarcón y Sánchez, 2018) en tanto que la resistencia al cambio no permite aplicar mejoras en los procesos.

La institución pública estudiada (en adelante IP) tiene cobertura a nivel nacional, constitucionalmente autónoma, su fin es la persecución del delito, defiende la legalidad y representa a la sociedad, al niño y la familia en los procesos que correspondan; está dividida en tres grandes sistemas: fiscal, médico legal y administrativo. La investigación se realizó en la sede de Lurín, pertenece al sistema fiscal, cuenta con 42 servidores administrativos (en adelante SA). En la IP se observaron problemas con V2CM de los servidores, resultado de una deficiente V2GPP de la IP, principalmente en aquella que implica el análisis y mejora de procesos.

Las posibles causas que originaron este problema corresponden a que la IP cuenta con una estructura orgánica compleja, identificando a los órganos gestores quienes tienen a su cargo un grupo de despachos a los que deber supervisar y solicitar el V2CM establecidas por la institución. Estos órganos gestores, no cuentan con la formación ni preparación adecuadas para cumplir con la función que se les ha encargado, la toma de decisiones respecto a la proyección de los resultados que se necesitan para llegar a las metas trazadas son tomadas en su mayoría en base a reportes estadísticos elaborados por el área de informática y, sin mayor análisis en la evaluación de la complejidad de los procesos y las actividades que estos implican, deciden mantener o variar las metas a cumplir en los despachos a su cargo. Asimismo, no se enfocaron en la selección y análisis de aquellos procesos en los que se detectaron problemas, sus causas y posibles efectos, así como proponer e implementar mejoras (Flores y Núñez, 2021).

Al no investigar este problema habrían consecuencias negativas en el V2CM y, al no contar con una adecuada V1GPP acorde a su realidad, se genera acumulación y sobrecarga de trabajo para los servidores, que conlleva a la

exigencia de laborar en jornadas extraordinarias, sumado a ello el evidente malestar en los usuarios quienes acuden a la entidad para ser atendidos oportunamente; sin embargo, al no darse este panorama, se generan reclamos y quejas ante el órgano de control institucional y, en ocasiones, acuden a la prensa, perjudicando la imagen de la entidad.

El problema general formulado fue: ¿cuál es la relación entre V1GPP y V2CM de los SA de una IP de Lurín, 2023? mientras que los específicos fueron: ¿cuál es la relación entre la determinación de procesos (en adelante D1V1) y V2CM de los SA de una IP de Lurín, 2023?, ¿cuál es la relación entre el seguimiento, medición y análisis de procesos (en adelante D2V1) y V2CM de los SA de una IP de Lurín, 2023? y, ¿cuál es la relación entre la mejora de procesos (en adelante) D3V1 y V2CM de los SA de una IP de Lurín, 2023?.

Para esta investigación, la justificación se realizó acorde con los criterios de conveniencia dado que permitirá identificar las deficiencias de los órganos gestores de la IP estudiada. En cuanto a la relevancia social, permitió aportar recomendaciones para mejorar y optimizar el servicio que brinda la entidad a los ciudadanos. A nivel práctico, contribuyó con recomendaciones tomarlas en cuenta como posibles soluciones a la realidad problemática detectada. En el aspecto metodológico, las técnicas e instrumentos que se emplearán podrán ser replicadas para fines similares y futuras investigaciones (Hernández, 2014).

En la IP estudiada, el objetivo general fue: determinar la relación entre V1GPP y V2CM de los SA de una IP de Lurín, 2023, y los objetivos específicos: determinar la relación entre D1V1 y V2CM de los SA de una IP de Lurín, 2023, determinar la relación entre D2V1 y V2CM de los SA de una IP de Lurín, 2023 y, determinar la relación entre D3V1 y V2CM de los SA de una IP de Lurín, 2023.

Se planteó como hipótesis general (en adelante HG): la V1GPP se relaciona significativamente con V2CM de los SA de una IP de Lurín, 2023 mientras que, las hipótesis específicas (en adelante HE) fueron: D1V1 se relaciona significativamente con V2CM de los SA de una IP de Lurín, 2023, D2V1 se relacionan significativamente con V2CM de los SA de una IP de Lurín, 2023 y, D3V1 se relaciona significativamente con V2CM de los SA de una IP de Lurín, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, Carrión (2023), llevó a cabo una investigación en Lima la cual buscó determinar la relación entre V1GPP y la productividad laboral, su muestra fue 89 especialistas, utilizando como instrumento el cuestionario obteniendo un Rho de Spearman (en adelante RS) de 0.702, lo cual significó la existencia de una correlación positiva considerable entre las variables estudiadas. Rojas (2022), cuya investigación buscó determinar la relación entre V1GPP y la productividad, cuya muestra fueron 102 servidores a quienes se les aplicó un cuestionario, cuyo resultado arrojó un RS de 0.730, permitiendo determinar con una propensión alta la relación entre las variables materia de estudio. Castillo (2021), en su investigación llevada a cabo en Lambayeque con el objetivo de establecer la relación entre V1GPP y V2CM del personal de una UGEL, con una muestra de 72 individuos, usando el cuestionario como instrumento, se obtuvo un RS de 0.884, estableciendo una correlación positiva y fuerte en las variables.

Martel (2020), en su investigación realizada en Lima tuvo como objetivo determinar la relación entre V1GPP y la satisfacción del usuario de la ONP, con una población y muestra conformada por 30 colaboradores, empleando como instrumento el cuestionario, cuyo resultado del RS fue 0.893, demostrando correlación positiva entre las variables. Garfias (2019), en su investigación llevada a cabo en Lima, con el objetivo fue determinar la relación entre V2CM y el desempeño laboral del personal de la municipalidad metropolitana de Lima, siendo su muestra un total de 95 colaboradores, empleó el cuestionario, cuyo resultado permitió determinar la una relación directa y significativa en las ambas, al obtener un RS de 0.704. Salazar et al. (2020), llevó a cabo un estudio en Lima con el objetivo de determinar el nivel de influencia de los procesos de gestión en los organismos gubernamentales con una muestra de 384 trabajadores y, mediante la aplicación de cuestionarios, se determinó la relevancia que tiene la V1GGP en la administración de las organizaciones.

A nivel internacional Del Valle (2017), en su investigación llevada a cabo en Argentina, cuyo objetivo fue analizar el desempeño de los procesos en la dirección general de administración empleando la metodología de la V1GPP, la población y muestra estudiadas fue de 79 personas, concluyendo que sus procesos no están

definidos formalmente, por tanto las tareas y actividades que se desarrollen dentro de éstos son desordenados y carecen de calidad, a lo cual se adiciona que los perfiles para los puestos que se ven inmersos dentro de los procesos tampoco están definidos, por ende las funciones de cada trabajador que participe en ellos no tiene el panorama claro respecto al rol que desempeña.

Asimismo, tenemos a Salimbeni (2019), quien su investigación llevada a cabo en Argentina tuvo como objeto encontrar las diferencias de la V1GPP entre organizaciones públicas y privadas, con una muestra de 100 personas, 50 de ellas pertenecientes al sector público y las otras 50 al sector privado, empleando como técnica e instrumento a la encuesta y cuestionario respectivamente, cuyo resultado respecto vincula la variable gestión por procesos en las instituciones públicas con sus objetivos organizacionales y su poca preocupación en lograr las metas trazados para el mediano y largo plazo, esto debido a que las personas designadas en cargos de confianza de primer y segundo nivel son conscientes que ocupan tales cargos de manera temporal por ende, priorizan el logro de objetivos a largo plazo. Martínez (2020), en su investigación llevada a cabo en Panamá, con una muestra de 31 personas a quienes se aplicó un cuestionario, obtuvo como resultado un RS de 0.910 con lo cual, estableció que la ingeniería de procesos tiene un impacto positivo en la administración de las organizaciones.

Entre las teorías que soportaron esta investigación se consideraron tanto a la teoría de las relaciones humanas, desarrollada por Elton Mayo, cuyo enfoque establece la importancia de las personas que componen una organización en el logro de sus objetivos, reconocer su producción o responsabilidad en determinados procesos dentro de un enfoque de gestión (Respetro y Patiño, 2018), así como a la teoría burocrática de Weber, en la que rige los principios de la atribución y jerarquía funcional, (Azuero, 2020).

La SGP-PCM (2018), define a V2GPP como planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo en las dependencias que componen las organizaciones del sector estatal, siendo su mayor propósito la de contribuir y satisfacer a su público objetivo, así como al logro de los objetivos trazados. Salazar et al. (2019) la define como una regla de gestión empleado por los organismos públicos que les permitirá identificar, formalizar, controlar, mejorar y hacer que los resultados obtenidos sean favorables para las entidades. Carvajal et al. (2017), la

define como el enfoque al trabajo dentro de la organización, basándose en las actividades que éstas desarrollan buscando su mejoramiento continuo, orientados a la satisfacción de sus clientes. Para Torres et al. (2019), es un enfoque cuyo objetivo es convertir los insumos en resultados, impulsando la mejora continua al garantizar que las actividades realizadas entreguen los resultados esperados y agreguen valor al producto o servicio que se proporcionará al cliente.

Las dimensiones correspondientes a la variable V1GPP se basarán en sus fases las mismas que, según la SGP-PCM (2018) son: la determinación de procesos (D1V1), cuya definición se basa en la identificación de los procesos institucionales y su caracterización, así mismo consideró al seguimiento, medición y análisis de procesos (D2V1), cuya definición es verificar el nivel de desempeño, identificando sus indicadores para el análisis de los procesos sobre las oportunidades de mejora y, por último la mejora de procesos (D3V1) que se sustenta como la optimización de aquellos procesos con problemas, analizando sus causas y efectos, seleccionar e implementar mejoras. Por otro lado, Salazar et al. (2019) la dimensiona en dos aspectos: calidad, definida como el impacto producido en los usuarios respecto a su nivel de satisfacción y, la innovación, conceptualizada como el mejoramiento de los procesos para reducir las brechas de la insatisfacción en los ciudadanos.

Alarcón y Sánchez (2018), la dimensionan en tres fases: identificación y definición de los procesos, la cual se define como el estudio minucioso de los procesos identificados, análisis y ajuste, que consiste en definir los procesos relevantes y clave e implementación, seguimiento y control con lo cual se procede a la evaluación y mejora de los procesos. Gonzales et al. (2020) dimensiona a la GPP en: descripción del proceso, para lo cual se requiere información interna de la organización, medición de procesos, consistente en contar con un sistema que permita medir y controlar los procesos, control de procesos asignando responsables para la ejecución de éstos y, mejora de procesos por parte de la organización. Torres et al. (2019) dimensiona la V1GPP en cinco principios: evaluación permanente y mejora continua, identificando oportunidades que conlleven a la mejora de los procesos, enfoque en el ciudadano, considerado como eje fundamental del servicio prestado por la organización, coordinación y cooperación de las áreas involucradas en los procesos, eficiencia y optimización de

los recursos empleados y, sostenibilidad y transparencia encaminada al empleo de tecnologías de información.

Sánchez y Ruiz (2021) define al V2CM como el grado de desempeño requerido para cumplir con los objetivos. Asimismo, el glosario de presupuesto público del MEF del Perú (2022), conceptualiza el término meta como producto o servicio final de las actividades, caracterizado por ser concreto y cuantificable. Reyes (2012) define a la variable meta como el fin de una determinada actividad, señalando el tipo de desempeño y resultado que una organización pretende alcanzar.

El MEF (2022) dimensiona al V2CM en cuatro componentes: finalidad u objeto, unidad de medida, cantidad a alcanzar y ubicación. Asimismo, Reyes (2012) dimensiona a las metas por los criterios que deberán usarse para su formulación como: congruencia, por su apoyo y contribución a la misión de la organización, medida, se establece tiempos y formas de medición, factibilidad, su cumplimiento debe ser real, flexibilidad para ser modificada en caso de contingencias, motivación, para que las personas involucradas las vean como alcanzables, compromiso, hacer lo posible y necesario para lograrlas y, participación de los responsables en su definición.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue básica dado que su objetivo no fue resolver problemas inmediatos, sino que se obtuvo nuevos conocimientos que permitieron abordar la realidad problemática encontrada, Arias (2021); de enfoque cuantitativo toda vez que se plantearon hipótesis, procediendo a la recopilación de datos, y su posterior análisis estadístico (Hernández y Mendoza, 2018).

Diseño de investigación

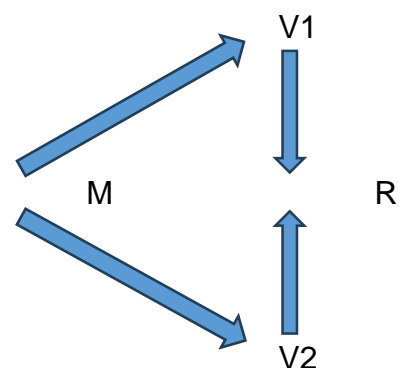
El diseño fue no experimental al no haber manipulado las variables estudiadas, de tipo transversal, toda vez que los datos fueron acopiados en un determinado tiempo y su alcance correlacional, dado que pretende absolver las distintas interrogantes de una parte de la población y establecer la existencia de una relación entre las variables.

M: Muestra

Variable 1: V1GPP

Variable 2: V2CM

R: Relación entre las variables



3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: V1GPP

Definición conceptual

Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo en las dependencias que componen las organizaciones del sector estatal, siendo su mayor propósito la de contribuir y satisfacer a su público objetivo, así como al logro de los objetivos trazados, SGP-PCM (2018).

Definición operacional

Para el estudio de V1GPP fue dividida en tres dimensiones: D1V1, con sus indicadores identificación de servicios, identificación de procesos, caracterización de procesos, secuencias e interacción de proceso; D2V1, siendo sus indicadores nivel de desempeño, seguimiento, medición y análisis y, D3V1 con sus indicadores selección de problemas en los procesos, análisis causa efecto, selección de mejoras e implementación de mejoras, siendo procesados estadísticamente empleando como instrumento un cuestionario compuesto por veintiséis ítems, empleando una escala de medición ordinal tipo Likert. Machuca et al. (2023) destaca que cada ítem de la escala proporciona información sobre la actitud de una determinada persona y que tanto la acumulación de información como la respuesta total nos permiten determinar su posición en lo que queremos.

Variable 2: D2CM

Definición conceptual

El fin de una determinada actividad, señalando el tipo de desempeño y resultado que una organización pretende alcanzar, Pérez (2012).

Definición operacional

Para el estudio de la V2CM fue dividida en seis dimensiones: congruencia (en adelante D1V2), cuyos indicadores son apoyo y contribución; medida (en adelante D2V2), con sus indicadores: resultados y tiempo de ocurrencia; factibilidad (en adelante D3V2), siendo su indicador: posibilidad de logro real; flexibilidad y firmeza (en adelante D4V2), cuyos indicadores son modificación en caso de contingencia y evitar inestabilidad; compromiso (en adelante D5V2), con sus indicadores: obligación y, hacer lo posible y necesario y, motivación y comprensión (en adelante D6V2), cuyos indicadores son: metas alcanzables y, redacción breve y concisa. Se procesó estadísticamente empleando un cuestionario compuesto por veintidós ítems, empleando una escala de medición del tipo ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo

Población

La presente investigación se efectuó en una institución pública con sede en el distrito de Lurín, cuya población está compuesta por 42 servidores administrativos.

- **Criterios de inclusión:**

Personal administrativo contratado por los D.L. N° 276, N° 728 y N° 1057, con un tiempo de servicio en la IP estudiada mínimo de 1 año cuya edad oscile entre los 24 y 50 años.

- **Criterios de exclusión:** no se aplica este criterio por la cantidad de servidores.

Muestra:

La muestra fue la misma que la población, es decir, servidores 42 servidores.

Muestreo:

El muestreo fue censal.

Unidad de análisis:

Se tomó en cuenta a cada servidor administrativo de la IP estudiada.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

La técnica e instrumento son componentes que permitieron asegurar la efectividad de la investigación a realizar (Hernández, 2020). Para el presente trabajo se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento empleado fue un cuestionario conformado por 48 ítems, la escala fue de tipo Likert, para V1GPP se usaron 26 ítems: 10 para la D1V1; 8 para la D2V1 y, 8 para la D3V1; mientras que para V2CM se usaron 22 ítems: 4 para la

D1V2; 4 para la D2V2; 2 para la D3V2; 4 para la D4V2; 4 para la D5V2 y, 4 para la D6V2.

Validación y confiabilidad

Los instrumentos fueron validados por tres profesionales expertos, todos ellos ostentan el grado académico de doctor. Asimismo, se efectuó el cálculo del coeficiente V Aiken cuyo resultado fue 3.840 lo que se interpreta como escala fuerte, con lo que se confirmó su validez.

Tabla 1. *Listado de expertos*

Experto	Validez
Dr. Regner Nicolas Castillo Salazar	Aplicable
Dr. Luis Felipe Cabeza Molina	Aplicable
Dr. Jorge Reátegui Reátegui	Aplicable

Nota: Dr.: Doctor

Confiabilidad

Un instrumento es confiable, si las mediciones realizadas con él producen los mismos resultados en diferentes momentos, situaciones y poblaciones; sin embargo, se debe asumir que la confiabilidad se combina con otro concepto, la validez, conllevando consigo la obtención de mediciones válidas y confiables hasta mediciones carentes de validez y confiabilidad, Monterola et al. (2018). Bajo esta premisa, se empleó el Alfa de Cronbach (en adelante AC) para determinar la confiabilidad del instrumento diseñado.

Tabla 2. *Coefficiente del AC*

Instrumento	AC	Nivel
Cuestionario de gestión por procesos	0,859	Bueno
Cuestionario de cumplimiento de metas	0,804	Bueno

3.5. Procedimientos

Se coordinó con el encargado de la sede de la IP estudiada para el levantamiento de información, quien aceptó autorizó llevar a cabo la encuesta mediante dos cuestionarios aplicados a los servidores, cuestionarios revisados y validados por tres expertos, confirmando su nivel de escala fuerte con el coeficiente de V Aiken. Durante la investigación se usó del instrumento en función con el tamaño de la muestra establecida, continuando con el análisis de la información recibida, llegando a las conclusiones y comparación de resultados con los antecedentes referidos en el marco teórico. El tamaño de la muestra fue de 42 servidores, por lo cual se empleó la prueba de normalidad de Shapiro Wilk. Asimismo, para determinar la relación entre las variables y dimensiones se empleó la prueba de Spearman en el SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

El análisis de la información acopiada se llevó a cabo con el uso de herramientas como el Microsoft Excel para diseñar las tablas empleadas en registrar los resultados obtenidos con el instrumento aplicado, así como el software SPSS versión 26 con el que se realizaron las pruebas de normalidad de acuerdo con el tamaño de nuestra muestra de 42 servidores, además, se emplearon las pruebas de escala Likert para capturar todas las variables y dimensiones.

3.7. Aspectos éticos

Para esta investigación se consideró el código de ética y otras normas de la universidad César Vallejo bajo los principios de integridad, objetividad e imparcialidad, veracidad, transparencia durante el desarrollo de la investigación, integridad, equidad, respeto, privacidad e independencia, ceñido a las normas APA y el empleo del software antiplagio TURNITIN.

IV. RESULTADOS

Tabla 3. *Datos demográficos de los servidores administrativos*

Variables	Indicadores	Frecuencia (n)	Porcentaje
Edad	21-30	7	16.67%
	31-40	20	47.62%
	41-50	13	30.95%
	51 a más	2	4.76%
Estado Civil	Soltero	28	66.67
	Casado	5	11.90%
	Divorciado	1	2.38%
	Viudo	1	2.38%
Sexo	Conviviente	7	16.67%
	Masculino	22	52.38%
	Femenino	20	47.62%
Régimen laboral	DL 276	2	4.77%
	DL 728	10	23.81%
	DL 1057	26	61.90%
Tipo de contrato	Terceros	4	9.52%
	Fijo	12	28.57%
	Indeterminado	20	47.62%
	Suplencia	6	14.29%
Cargo	Locación de servicios	4	9.52%
	Asistente administrativo	8	19.05%
	Asistente función fiscal	33	78.57%
Tiempo de servicios	Operador Administrativo	1	2.38%
	De 1 a 2 años	4	9.52%
	De 2 a 4 años	24	57.14%
	De 4 a más	14	33.33%

Interpretación

El cuestionario empleado para el levantamiento de información permitió conocer lo siguiente: La edad del 47.62% de los servidores oscilan entre los 31 a 41 años, el 66.67% es soltero, el 52.38% son hombres mientras que el 47.62% son mujeres, el 61.90% está contratado bajo el régimen del DL N° 1057, el 78.57% ostentan el cargo de asistente en función fiscal y el 57.14% labora en la institución entre 2 a 4 años.

Tabla 4. Prueba de normalidad de las variables V1GPP y V2CM

Variables	Kolmogorov – Smirnov			Shapiro – Wilk		
	Estadístico	N	Sig.	Estadístico	N	Sig.
V1GPP	0.216	42	0.000	0.789	42	0.000
V2CM	0.162	42	0.007	0.878	42	0.000

Interpretación:

Considerando al total de la población de los servidores se usó la prueba de Shapiro – Wilk con el cual se obtuvo un grado de significancia (Sig.) igual a 0 para ambas variables concluyendo que, la distribución de datos no es normal, consecuentemente se empleó la prueba del RS para determinar si existe o no correlación entre las variables.

Tabla 5. Niveles de V1GPP

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	14	33.30%
Regular	16	38.10%
Bueno	12	28.60%
Total	42	100%

Interpretación

De los resultados obtenidos respecto a V1GPP el 38.10% considera que el nivel es regular mientras que, el 33.30% lo considera como malo y el 28.60% como bueno.

Figura 1. Frecuencia de niveles de V1GPP

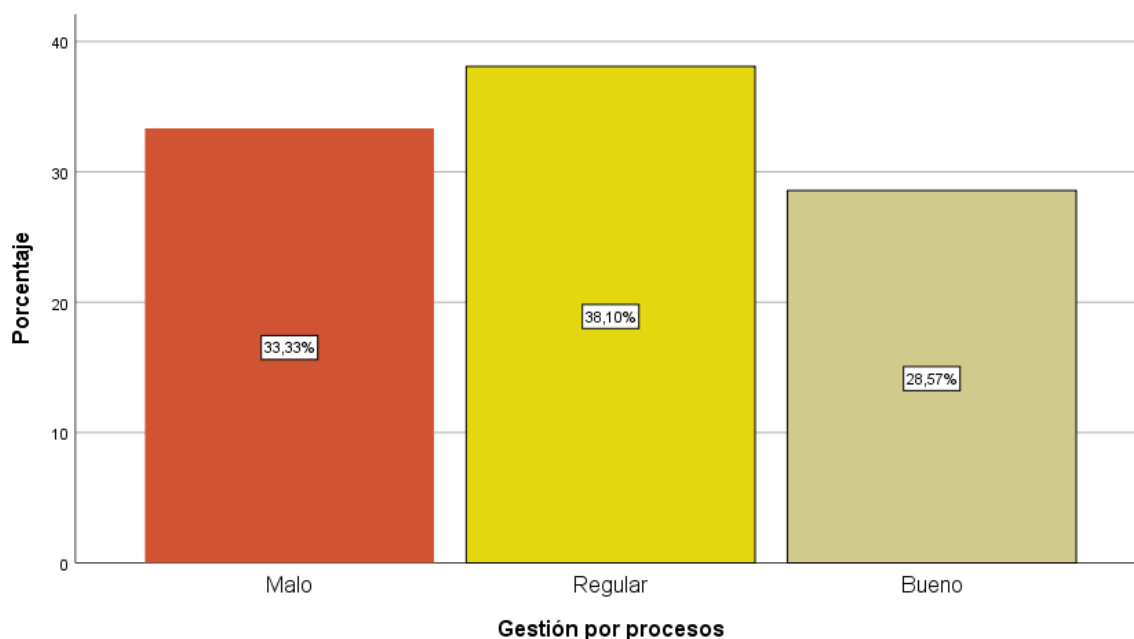


Tabla 6. Niveles de D1V1

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	19	45.24%
Regular	15	35.71%
Bueno	8	19.05%
Total	42	100%

Interpretación

De los resultados obtenidos respecto a la dimensión determinación de procesos el 45.24% considera que el nivel es malo mientras que, el 35.71% lo considera como regular y el 19.05% lo considera como bueno.

Figura 2. Frecuencia de niveles de D1V1

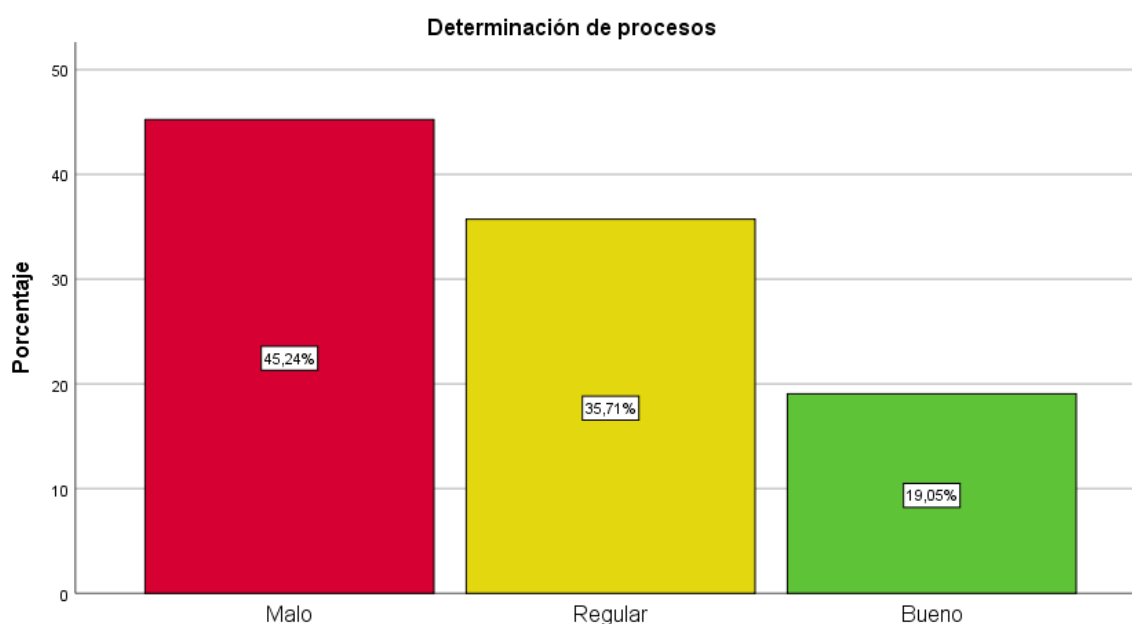


Tabla 7. Niveles de D2V1

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	16	38.10%
Regular	14	33.33%
Bueno	12	28.57%
Total	42	100%

Interpretación:

De los resultados obtenidos respecto a la dimensión seguimiento, medición y análisis de procesos el 38.10% considera que el nivel es malo mientras que, el 33.33% considera que el nivel es regular y el 28.57% considera que el nivel es bueno.

Figura 3. Frecuencia de niveles de D2V1

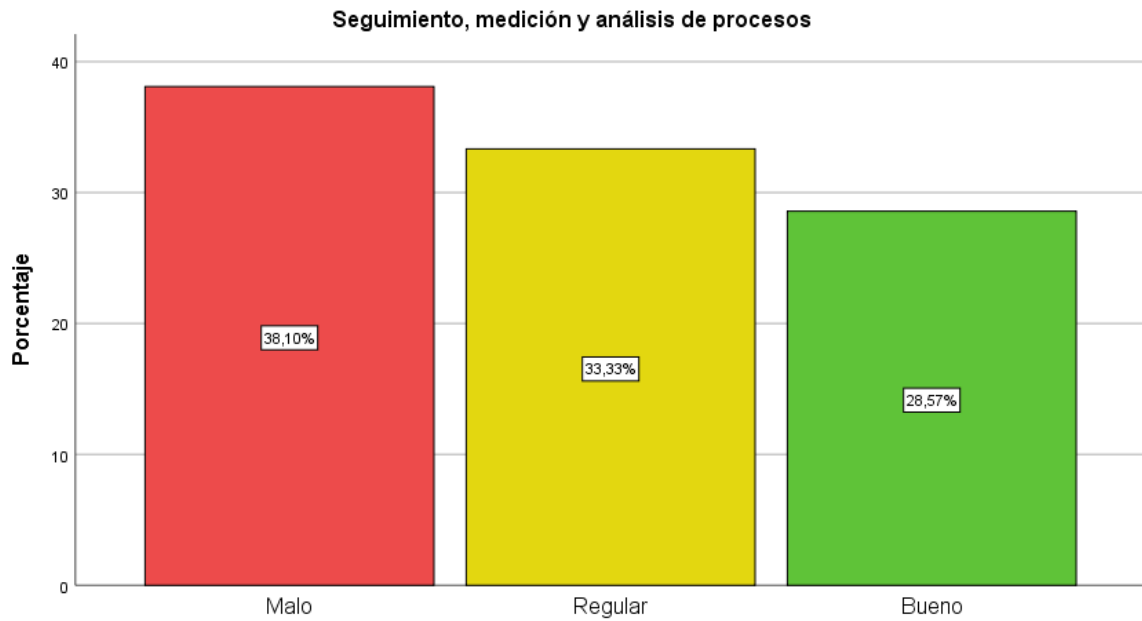


Tabla 8. Niveles de D3V1

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	12	28.57%
Regular	23	54.76%
Bueno	7	16.67%
Total	42	100%

Interpretación

De los resultados obtenidos respecto a la dimensión mejora de procesos el 28.57% considera que el nivel es malo mientras que, el 54.76% considera que el nivel es regular y el 16.67% considera que el nivel es bueno.

Figura 4. Frecuencia de niveles de D3V1

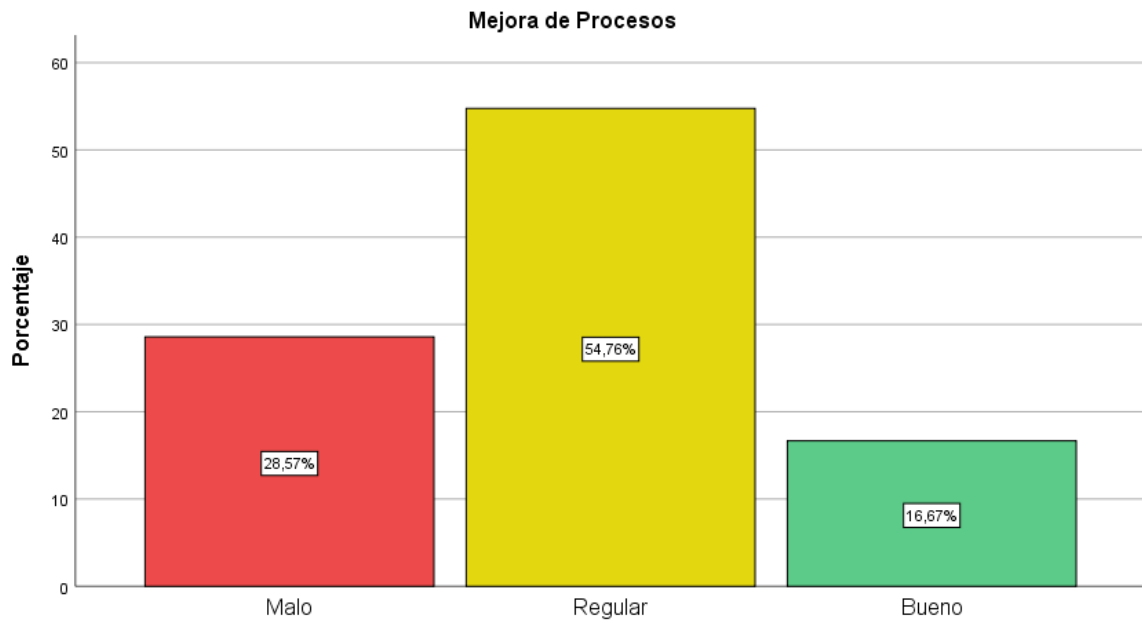


Tabla 9. Niveles de V2CM

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	15	35.71%
Regular	15	35.71%
Bueno	42	28.57%
Total	42	100%

Interpretación

De los resultados obtenidos respecto a la variable CM el 35.71% considera que el nivel es malo mientras que, el 35.71% considera que el nivel es regular y el 28.57% considera que el nivel es bueno.

Figura 5. Frecuencia de niveles de la variable CM

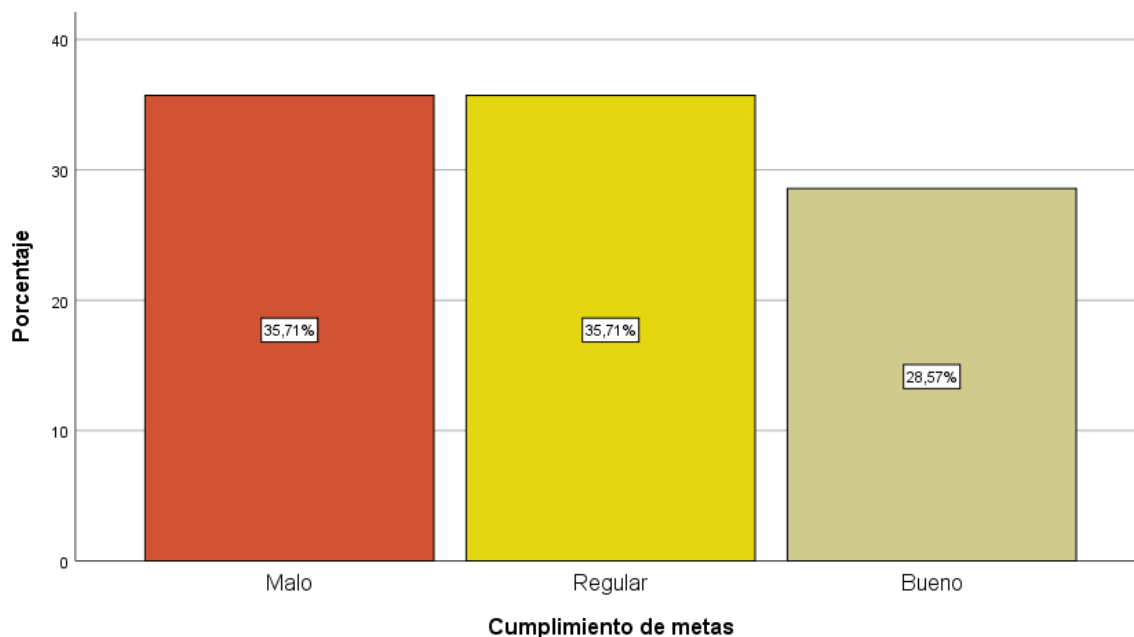


Tabla 10. Prueba de la HE 1: D1V1 se relaciona significativamente con D2CM de los servidores administrativos de una institución pública de Lurín, 2023.

Correlaciones				
		D1V1	D2CM	
RS	D1V1	Coefficiente de correlación	1.000	0.759**
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	42	42
	D2CM	Coefficiente de correlación	0.759**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	42	42

Nota. ** Correlación significativa en nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación

El valor de la significación bilateral es 0.000, con lo cual se comprobó que D1V1 se relaciona significativamente con V2CM de los SA de una IP de Lurín, en un grado de relación positiva alta y directa (RS = 0.759).

Tabla 11. Prueba de la HE 2: D2V1 se relaciona significativamente con V2CM de los SA de una IP de Lurín, 2023.

		Correlaciones	
		D2V1	V2CM
RS	D2V2	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.651**
		N	-
	V2CM	Coefficiente de correlación	0.000
		Sig. (bilateral)	0.651**
		N	-

Nota. ** Correlación significativa en nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación

El valor de la significación bilateral es 0.000 siendo menor a 0,05 con lo cual se comprobó que D2V2 se relaciona significativamente con V2CM de los SA de una institución pública de Lurín, en un grado de relación positiva alta directa y directa (RS = 0.651).

Tabla 12. Prueba de la HE 3: D3V1 se relaciona significativamente con V2CM de los SA de una IP de Lurín, 2023.

		Correlaciones		
			D3V1	V2CM
RS	D3V1	Coefficiente de correlación	1.000	0.497**
		Sig. (bilateral)	-	0.001
		N	42	42
	V2CM	Coefficiente de correlación	0.497**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	-
		N	42	42

Nota. ** Correlación significativa en nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación

El valor de la significación bilateral es 0.001 siendo menor a 0,05 con lo cual se comprobó que D3V1 se relaciona significativamente con V2CM de los SA de una institución pública de Lurín, en un grado de relación positiva moderada y directa (RS = 0.497).

Tabla 13. Prueba de hipótesis general: V1GPP se relaciona significativamente con V2CM de los SA de una IP de Lurín, 2023.

		Correlaciones		
			V1GPP	V2CM
RS	V1GPP	Coefficiente de correlación	1.000	0.829**
		Sig. (bilateral)	-	0.000
		N	42	42
	V2CM	Coefficiente de correlación	0.829**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	-
		N	42	42

Nota. ** Correlación significativa en nivel 0,01 (bilateral)

Interpretación

El valor de la significación bilateral es 0.000 siendo menor a 0,05 con lo cual se comprobó que V1GPP se relaciona significativamente con V2CM de los SA de una IP de Lurín, en un grado de relación positiva muy alta y directa (RS = 0.829).

V. DISCUSIÓN

El primer objetivo específico fue determinar la relación entre D1V1GPP y V2CM de los SA de una IP de Lurín, obteniendo como resultado que el 28.57% la considera en un nivel malo y el 54.76% en un nivel regular, esto debido a que los servidores no cuentan con conocimiento pleno de los procesos que se realizan en la IP. La SGP-PCM (2018), afirma que la D1V1GPP es identificar los procesos y sus características, lo cual permite el logro de los objetivos institucionales. Este resultado coincide con Castillo (2021) quien encontró que la identificación de procesos es un factor importante para el cumplimiento de metas.

Respecto al segundo objetivo, determinar la relación entre D2V1GPP y V2CM de los SA de una IP de Lurín, los resultados nos indican que su nivel es malo en 45.24% y, regular en 37.51%. Para la SGP-PCM (2018), la D2V1 verificar el nivel de desempeño, identificar indicadores que permiten su análisis y evaluar posibilidad de mejora. En este sentido, se coincide con Gonzales (2023) quien encontró relación directa entre la D2V1GPP y la calidad de servicio.

Con relación al tercer objetivo, determinar la relación entre D3V1 y V2CM de los SA de una IP de Lurín, se obtuvo que en un 38.10% fue catalogado como malo y en un 33.33% como regular. La SGP-PCM (2018) refiere que la D3V1 consiste en analizar las causa y efectos de aquellos procesos en los que se ha detectado problemas, seleccionado e implementando mejoras para su optimización. Aquí, se coincide con Castillo (2021) quien encontró una relación directa entre la mejora continua el V2CM mientras que contrasta con Salazar et al. (2019) cuyos resultados indicaron que fue calificado como ineficiente (malo) en un 13.3% y regular en un 79.7%.

Sobre el objetivo general, determinar la relación entre V1GPP y V2CM se obtuvo que ambas variables tienen una correlación positiva muy alta y directa ($RS = 0.829$), por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, es decir, V1GPP se relaciona significativamente con V2CM de los SA de una IP de Lurín, 2023. Este resultado coincide con Apaza (2023) quien determinó la existencia de una relación positiva entre V1GPP y V21CM ($RS=0.584$).

VI. CONCLUSIONES

1. Se evidencia una relación entre V1GPP y V2CM de los SA de una IP de Lurín, ya que se determinó una relación positiva muy alta ($RS = 0.829$). En ese sentido, la correcta aplicación de la gestión por procesos genera un mejor desempeño en las labores de los servidores administrativos, consecuentemente el cumplimiento de las metas institucionales
2. Se evidencia una relación entre D1V1 y el CM de los SA de una IP de Lurín, ya que se determinó una relación positiva alta ($RS = 0.759$). Una correcta identificación de los servicios brindados por la IP así como, la identificación de los procesos que lo conforman, sus características, secuencias e interacción por parte de los servidores administrativos permite que contribuyan en el cumplimiento de metas institucionales.
3. Se evidencia una relación entre D2V1 y el CM de los SA de una IP de Lurín, ya que se determinó una relación positiva alta ($RS = 0.651$), por ello el seguimiento, medición y análisis de procesos respecto aportan en el nivel de desempeño los servidores administrativos, desarrollando sus actividades de manera adecuada permitiendo el cumplimiento de metas.
4. Se evidencia una relación entre D3V1 y el CM de los SA de una IP de Lurín, ya que se determinó una relación positiva moderada ($RS = 0.497$). En este aspecto tomando conocimiento de los problemas que se susciten dentro de los procesos, el estudio de la causa-efecto, contribuye en la selección de mejoras, así como su implementación para que los servidores administrativos cumplan las metas trazadas por la institución.

VII. RECOMENDACIONES

1. La gerencia general deberá llevar a cabo un diagnóstico integral de los procesos institucionales, permitiendo su correcta identificación, estableciendo grados y niveles de participación de los servidores administrativos que la integran.
2. En cuanto a la determinación de procesos se propone la creación de un equipo de trabajo conformado por el encargado del órgano gestor, un especialista en gestión por procesos y dos servidores, quienes en conjunto lleven a cabo el levantamiento de información que permita conocer claramente las actividades que forman parte de sus procesos, sus secuencias y la interacción que ello implica siendo relevante la participación proactiva de los servidores involucrados.
3. Sostener reuniones frecuentes para el seguimiento, medición y análisis de procesos, evaluar su ejecución y desarrollo, detectando posibles errores o fallas que impliquen el retraso en el cumplimiento de las metas y así adoptar las medidas correctivas que correspondan.
4. Los correctivos que permitan la mejora de procesos y consecuentemente el cumplimiento de las metas institucionales deben ser implementadas de manera eficiente y eficaz aportando así en la retroalimentación de los servidores involucrados en éstos.

REFERENCIAS

- Abado-Mamani, R., Churata Chambi, S. (2021). *La gestión administrativa y cumplimiento de metas del programa de incentivos a la mejora de la gestión municipal en los distritos de la Municipalidad Provincial de Huancané, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Unión]. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/4536>
- Alarcón-Barrero, R., Sánchez-Vignau, B. (2018). Aproximación a la gestión por procesos en la administración pública. *Revista Cubana de Economía y Desarrollo* (Vol. 159, N° 1), 198-215. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842018000100013
- Arias, J. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Barrios-Hernández, K., Contreras-Salinas, J., Olivero-Vega, E. (2019). Gestión por procesos en las PYMES de Barranquilla. *Revista Colombiana Información Tecnológica* (Vol. 30, N° 2), 103-114. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642019000200103&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Beltrán-González, B., Vega-Díaz, T., Sarduy-Pérez, G., Santandreu-Uriarte, E. (2018). Gestión por procesos en los servicios de salud y el trabajo en equipo: consideraciones metodológicas. *Revista Cubana Edumecentro* (Vol. 10, N° 1), 236-242. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742018000100017&lng=en&tlng=en
- Carbajal, G., Valls, W., Lemoine, F. y Alcívar, V. (2017). *Gestión por procesos*. Editorial Mar Abierto. https://issuu.com/marabiertouleam/docs/gestion_por_procesos
- Carrión, B. Gestión por procesos y productividad laboral del especialista de audiencia en una entidad judicial, Lima 2023 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/124236>
- Castillo, A. (2021). *Gestión por proceso y cumplimiento de metas, percibida por los trabajadores de la unidad ejecutora 302 – UGEL Lambayeque, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/83847>

- Del Valle, L. (2017). *Desempeño de la gestión por procesos en la coordinación de compras y contrataciones de la dirección general de administración del Ministerio de Salud, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Córdoba] DE_LA_VEGA_leticia_del_valle.pdf (unc.edu.ar)
- Espinoza E., (2019). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171#:~:text=Una%20variable%20independiente%20es%20la,proceso%20que%20requiere%20varias%20revisiones.
- Domingo-Begazo, J., Fernández-Baca, W. (2016). Gestión por procesos y su relación con plan estratégico en la modernización de la gestión pública peruana. *Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM (Vol. 19-1, N° 37), 25-30*.
<https://go.gale.com/ps/i.do?p=IFME&u=univcv&id=GALE|A629829519&v=2.1&it=r>
- Garfias (2019). *Las variables y su operacionalización en la investigación educativa*.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000400171#:~:text=Una%20variable%20independiente%20es%20la,proceso%20que%20requiere%20varias%20revisiones.
- Gonzales, D. (2022). *Gestión por procesos y calidad de servicio en el hospital de apoyo Pomabamba, 2022* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/113281>
- González-González, A., Leal-Rodríguez, L., Martínez-Caballero, D., Morales-Fonte, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Revista de Investigación de la Universidad El Bosque de Colombia (Vol. XVI-1, N° 28), 1-14*.
<https://www.proquest.com/docview/2587875004?accountid=37408&pq-origsite=primo&parentSessionId=%2BirsOYZRFs44At66CQx7RoA2fwz9%2FL4jR3lp31XRH6U%3D>
- Hernández-Nariño, A., Delgado-Landa, A., Marqués-León, M., Nogueira-Rivera, D., Medina-León, A., Negrín-Sosa, E. (2016). Generalización de la gestión por procesos como plataforma de trabajo de apoyo a la mejora de organizaciones de salud. *Revista Colombiana Gerencia y Políticas de Salud*

(Vol. 15, N° 31), 66-87.

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-70272016000200066

Hernández et al (2006). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. <http://187.191.86.244/rceis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20SAMPLERI.pdf>

Hernández y Duana (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019>

López (2004). *Población muestra y muestreo*. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Machuca Yaguana, J. A., Maldonado Machuca, M. E., & Vines Vines, F. V. (2023). Tratamiento y representación de datos provenientes de escalas tipo Likert. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, (Vol. 7, N°4), 736-747. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i4.6905

Malca-Vargas, G., Cruz-Shuan, R., Guillén-Aparicio, P., Ochoa-Tataje, F. (2021). Indicadores predominantes de la gestión por procesos en los museos públicos de Lima. *Revista Venezolana de Gerencia* (Vol. 26, N° 94), 818-839. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35774>

Martel (2020). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos*. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/icea/article/view/6019>

Martínez, J., (2020). Ingeniería de gestión de calidad por procesos y la mejora continua aplicada a los sistemas de producción de las organizaciones empresariales complejas. *Revista de Investigación de la Universidad de Panamá*, (Vol. 30, N°2), 68-95. <https://doi.org/10.48204/j.scientia.v30n2a5>

Martínez-Caballero, D., Gonzáles-Gonzáles, A., Gonzáles-Gonzáles, A., Cazanave-Macías, J. (2020). Integración de la gestión por procesos y el diseño arquitectónico en organizaciones de servicios públicos. *Revista Cubana de Ingeniería Industrial* (Vol. XLI, N° 2), 1-12. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362020000200005&script=sci_arttext&tlng=pt

- Medina-León, A., Nogueira-Rivera, D., Hernández-Nariño, A., Comas-Rodríguez, R. (2018). Procedimiento para la gestión por procesos. *Revista Chilena de Ingeniería* (Vol. 27, N° 2), 328-342. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000200328&lng=en&nrm=iso&tlng=en
- Monterola, C., Grande, L., Otzen, T., García, N., Salazar, P., Quiroz, G. (2018). Confiabilidad, precisión o reproducibilidad de las mediciones. Métodos de valoración, utilidad y aplicaciones en la práctica clínica. *Revista Chilena de Infectología* (Vol. 35, N° 6), 680-688. <https://dx.doi.org/10.4067/S0716-10182018000600680>
- Palmer-Torres, J., Castillo-Maza, J. (2018). La gestión por procesos y su incidencia en los costos de las instituciones públicas. *Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables, UNMSM* (Vol. 26, N° 51), 3-12. <https://go.gale.com/ps/i.do?p=IFME&u=univcv&id=GALE|A594924181&v=2.1&it=r>
- Pereda-Lévano, F. (2021), El sistema de gestión de calidad y su influencia en la gestión por procesos de la administración pública. *Revista de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, UNMSM* (Vol. 24, N° 48), 153-159. https://go.gale.com/ps/retrieve.do?tabID=T002&resultListType=RESULT_LIST&searchResultsType=SingleTab&hitCount=1&searchType=AdvancedSearchForm¤tPosition=1&docId=GALE%7CA693364780&docType=Article&sort=RELEVANCE&contentSegment=ZSSF&prodId=IFME&pageNum=1&contentSet=GALE%7CA693364780&searchId=R1&userGroupName=univcv&inPS=true
- Piñuela-Espín, J., Quito-Godoy, C. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. *Revista Ecuatoriana Estudios de la Gestión* (N° 8), 131-148. <https://www.proquest.com/docview/2492666851?pq-origsite=primo&accountid=37408>
- Respetro-de Peña, B., Patiño-Montero, F. (2010). Reflexiones sobre la administración humanista. *Revista Colombiana CITAS – Ciencia, Innovación, Tecnología, Ambiente y Sociedad* (Vol. 4, N° 1), 123-134. <https://doi.org/10.15332/24224529.5310>

- Reyes (2012). Planeación estratégica para la alta dirección. *Palibrio grupo editorial*
https://www.researchgate.net/publication/362170359_Planeacion_Estrategica_para_Alta_Direccion
- Rojas, F. (2023) Gestión por procesos y productividad en los servidores de una dirección de redes integradas de salud, Lima 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/111161>
- Ruiz-Pérez, T., Sánchez-Dávila, K. (2021). Gestión estratégica y cumplimiento de metas en el contexto de la emergencia sanitaria en la provincia del Dorado. *Revista Multidisciplinar Ciencia Latina* (Vol. 5, N° 5), 8822-8855. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/957/1302>
- Salazar-Sánchez, A., Prado-López, H., Garro-Aburto, L., Diaz-Dumont, J., Aliaga-Pacore, A., Uribe-Hernández, Y. (2020). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Gestión I+D*, (Vol. 5, N° 1), 84-102. http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_GID/issue/view/2011
- Salvador-Hernández, Y., Llanes-Font, M., Velásquez-Zaldívar, R. (2019). Gestión por procesos en la participación ciudadana. *Revista Cubana de Ingeniería Industrial* (Vol. XL, N° 1), 59-66. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1815-59362019000100059&script=sci_arttext&tIng=en
- Salguero Barba, N. G., & García Salguero, C. P. (2022). Herramientas de la gestión del talento humano y las perspectivas humanísticas de la gerencia actual. *Revista Ñeque*, 5(12), 423–434. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i12.89>
- Salimbeni-Gandino, S. (2019). Gestión de procesos de negocios en el sector público. *PODIUM*, (35), 69-86. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.5>
- Sampietri H. y Mendoza C., (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Sánchez, W. (2017). Teorías de las Escuelas de Pensamiento administrativo-gerencial desde las perspectivas de las cosmovisiones prospectivas del fundamento filosófico–epistemológico. *Revista Enfoques*, 1(1), 26–38. <https://doi.org/10.33996/revistaenfoques.v1i1.4>
- Sánchez, K. y Ruiz, T. (2021). Gestión estratégica y cumplimiento de metas en el contexto de la emergencia sanitaria en la provincia del Dorado. *Ciencia*

Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5 (5), 8822-8855.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.957

Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2018). Norma técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/235944-006-2018-pcm-sgp>

Zaldumbide, O. (2019). Metodología para la gestión por procesos, un enfoque para la implementación. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, Vol. IV (7), 31-43. <http://geo1.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2019/03/7art3.pdf>

Zumaeta-Ángeles, R., Romarioni Aguirre, F. (2020). *Monitoreo de proyectos y nivel de cumplimiento de metas y objetivos de la gerencia de proyectos de infraestructura de FONCODES* [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica del Perú]. <https://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3809>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variable gestión por procesos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión por procesos	Es la forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo en las organizaciones del sector estatal, siendo su mayor propósito satisfacer a su público objetivo, y contribuir al logro de los objetivos trazados (SGM-PCM, 2018).	Para el estudio de la variable gestión por procesos se ha dividido en tres dimensiones y trece indicadores y, se empleará como instrumento un cuestionario el cual consta de veintiséis ítems.	Determinación de procesos	Identificación de servicios	Ordinal
				Identificación de procesos	
				Caracterización de procesos	
				Secuencias e interacción de procesos	
				Aprobación de procesos	
				Nivel de desempeño	
			Seguimiento, medición y análisis de procesos	Seguimiento	Ordinal
				Medición	
				Análisis	
				Selección de problemas en los procesos	
			Mejora de procesos	Análisis causa efecto	Ordinal
				Selección de mejoras	
				Implementación de mejoras	

Tabla de operacionalización de variable cumplimiento de metas

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Cumplimiento de metas	Es el fin de una determinada actividad, señalando el tipo de desempeño y resultado que una organización pretende alcanzar (Pérez, 2012).	Para el estudio de la variable cumplimiento de metas será dividida en seis dimensiones: congruencia, medida, factibilidad, flexibilidad y firmeza, compromiso, motivación y participación y, nueve indicadores, empleando como instrumento un cuestionario el cual consta de ítems	Congruencia	Apoyo Contribución	Ordinal
			Medida	Resultados Tiempo de ocurrencia	Ordinal
			Factibilidad	Posibilidad de logro real	Ordinal
			Flexibilidad y firmeza	Modificación en caso de contingencia Evitar inestabilidad	Ordinal
			Compromiso	Obligación Hacer lo posible y necesario	Ordinal
			Motivación y comprensión	Metas alcanzables Redacción breve y concisa	Ordinal

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario para la variable gestión por procesos

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Variable gestión por procesos	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: determinación de procesos	5	4	3	2	1
1. La institución identifica los servicios adecuados para los usuarios.					
2. La institución comparte información sobre los servicios que brinda a la sociedad en general.					
3. El personal tiene participación en la identificación de procesos dentro del área en el que se desempeña.					
4. El personal de su área tiene iniciativa para aportar en la identificación de los procesos de la institución.					
5. Los órganos gestores tienen el panorama claro para establecer las características de los procesos.					
6. Se consideran las características de los servicios brindados por la institución para determinar los procesos asociados a estos.					
7. Se conserva un orden en las secuencias de los procesos.					
8. El personal interactúa en el desarrollo de las actividades que componen cada proceso.					
9. Los órganos gestores sustentan adecuadamente la aprobación de los procesos en las áreas a su cargo.					
10. La institución informa al personal sobre los procesos aprobados.					
Dimensión 2: seguimiento, medición y análisis de procesos					
11. Sus compañeros tienen un nivel de desempeño acorde a las actividades asociadas a los procesos.					
12. La institución capacita al personal para que se mejore su nivel de desempeño.					

13. Los órganos gestores efectúan un seguimiento frecuente de la ejecución de los procesos.					
14. La institución demuestra interés en el seguimiento del desarrollo de los procesos.					
15. Los órganos gestores establecen parámetros que permiten medir los procesos.					
16. La institución cuenta con instrumentos que faciliten la medición de los procesos.					
17. La capacidad de análisis de los órganos gestores ayuda en el desarrollo de los procesos.					
18. El personal realiza aportes respecto el análisis de los procesos.					
Dimensión 3: mejora de procesos					
19. Se informa a los órganos gestores sobre los procesos en los que se ha detectado problemas.					
20. Los órganos gestores requieren información sobre los problemas detectados en los procesos.					
21. Los órganos gestores llevan a cabo un análisis de los problemas detectados en los procesos.					
22. Al detectar problemas en los procesos, se logra determinar sus causas y posibles efectos.					
23. La institución promueve la participación del personal para obtener aportes en la mejora de los procesos					
24. Los órganos gestores disponen de las herramientas para mejorar los procesos.					
25. Los procesos son mejorados en un determinado tiempo.					
26. Los órganos gestores implementan mejoras en los procesos.					

¡Muchas gracias por su participación!

Cuestionario para la variable cumplimiento de metas

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

Siempre (S)	Casi siempre (CS)	A veces (A)	Casi nunca (CN)	Nunca (N)
5	4	3	2	1

Variable cumplimiento de metas	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: congruencia					
5	4	3	2	1	
1. Los órganos gestores son equitativos al brindar apoyo a las áreas para cumplir con las metas institucionales.					
2. El encargado del área se hace cargo de las gestiones para conseguir el apoyo necesario en caso se determine que no será posible cumplir con las metas					
3. La institución proporciona adecuada y proporcionalmente recursos que contribuyan al cumplimiento de metas.					
4. El encargado del área fomenta el trabajo en equipo para cumplir con las metas institucionales.					
Dimensión 2: medida					
5. El encargado del área monitorea frecuentemente las actividades de los trabajadores, verificando que los resultados parciales estén acorde a las metas de la institución.					
6. Los órganos gestores demuestran interés y preocupación en el logro de resultados de las áreas a su cargo.					
7. Los órganos gestores tienen una idea clara del tiempo que se requiere para el cumplimiento de las metas.					
8. El encargado del área distribuye adecuadamente su tiempo para verificar el cumplimiento de metas.					
Dimensión 3: factibilidad					
9. Se cumple con las metas institucionales dentro de la jornada laboral.					
10. Su entorno laboral le permite lograr las metas trazadas.					

Dimensión 4: flexibilidad					
11. Los órganos gestores analizan los problemas que se presentan en el logro de metas y toman acciones inmediatas.					
12. El encargado del área incentiva la participación de los servidores para mejorar los procesos que permitan cumplir con metas trazadas.					
13. Cumplir con las metas institucionales genera inestabilidad en el área donde labora.					
14. El encargado del área toma acciones para evitar la inestabilidad ocasionada por no cumplir con meta.					
Dimensión 5: compromiso					
15. Los órganos gestores no comprometen obligatoriamente a los servidores para cumplir con metas trazadas.					
16. No siente presión del encargado del área para cumplir con metas.					
17. Su compromiso con la institución le incentiva a hacer lo necesario para cumplir con metas.					
18. La necesidad por cumplir las metas no compromete a los servidores a laborar en sobretiempo.					
Dimensión 6: motivación y comprensión					
19. Se siente motivado en lograr las metas institucionales.					
20. Considera que las metas institucionales son alcanzables en el tiempo establecido.					
21. Los órganos gestores proporcionan información a los servidores de las metas a cumplir.					
22. La institución comunica con efectividad a sus integrantes respecto a las metas trazadas.					

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo 3. Modelo de consentimiento y/o asentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Gestión por procesos y cumplimiento de metas de los servidores administrativos de una institución pública de Lurín, 2023.

Investigador: David Danny Jara Collantes.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión por procesos y cumplimiento de metas de los servidores administrativos de una institución pública de Lurín, 2023”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión por procesos y el cumplimiento de metas de los servidores públicos de una institución pública de Lurín. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se proporcionará información de como la gestión por procesos es determinante para el cumplimiento de metas de los servidores públicos, en particular en la institución pública de Lurín en el año 2023.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión por procesos y cumplimiento de metas de los servidores administrativos de una institución pública de Lurín, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 20 minutos y se realizará en modalidad presencial. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan

generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Jara Collantes, David Danny** email ddjaraj@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Castillo Salazar, Regner Nicolás email: rcastillos@ucv.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

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

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 4. Matriz de evaluación por juicio de expertos
MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable gestión por procesos

Nº	DIMENSIONES / Determinación de procesos	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La institución identifica los servicios adecuados para los usuarios.				X				X				X	
02	La institución comparte información sobre los servicios que brinda a la sociedad en general.				X				X				X	
03	El personal tiene participación en la identificación de procesos dentro del área en el que se desempeña.				X				X				X	
04	El personal de su área tiene iniciativa para aportar en la identificación de los procesos de la institución.				X				X				X	
05	Los órganos gestores tienen el panorama claro para establecer las características de los procesos.				X				X				X	
06	Se consideran las características de los servicios brindados por la institución para determinar los procesos asociados a estos.				X				X				X	
07	Se conserva un orden en las secuencias de los procesos.				X				X				X	
08	El personal interactúa en el desarrollo de las actividades que componen cada proceso.				X				X				X	
09	Los órganos gestores sustentan adecuadamente la aprobación de los procesos en las áreas a su cargo.				X				X				X	
10	La institución informa al personal sobre los procesos aprobados.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / Seguimiento, medición y análisis de procesos													
11	Sus compañeros tienen un nivel de desempeño acorde a las actividades asociadas a los procesos.				X				X				X	
12	La institución capacita al personal para que se mejore su nivel de desempeño.				X				X				X	
13	Los órganos gestores efectúan un seguimiento frecuente de la ejecución de los procesos.				X				X				X	
14	La institución demuestra interés en el seguimiento del desarrollo de los procesos.				X				X				X	
15	Los órganos gestores establecen parámetros que permiten medir los procesos.				X				X				X	
16	La institución cuenta con instrumentos que faciliten la medición de los procesos.				X				X				X	
17	La capacidad de análisis de los órganos gestores ayuda en el desarrollo de los procesos.				X				X				X	
18	El personal realiza aportes respecto al análisis de los procesos.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / Mejora de procesos													
19	Se informa a los órganos gestores sobre los procesos en los que se ha detectado problemas.				X				X				X	
20	Los órganos gestores requieren información sobre los problemas detectados en los procesos.				X				X				X	
21	Los órganos gestores llevan a cabo un análisis de los problemas detectados en los procesos.				X				X				X	

22	Al detectar problemas en los procesos, se logra determinar sus causas y posibles efectos.				X				X				X
23	La institución promueve la participación del personal para obtener aportes en la mejora de los procesos				X				X				X
24	Los órganos gestores disponen de las herramientas para mejorar los procesos.				X				X				X
25	Los procesos son mejorados en un determinado tiempo.				X				X				X
26	Los órganos gestores implementan mejoras en los procesos.				X				X				X

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento adecuado para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Castillo Salazar, Regner Nicolás

DNI: 41248557

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad


Lima 27 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, susintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



**Doctor en Gestión Pública
Y Gobernabilidad
CLAD: 009750**

19	Se siente motivado en lograr las metas institucionales.				X				X				X
20	Considera que las metas institucionales son alcanzables en el tiempo establecido.				X				X				X
21	Los órganos gestores proporcionan información a los servidores de las metas a cumplir.				X				X				X
22	La institución comunica con efectividad a sus integrantes respecto a las metas trazadas.				X				X				X

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Instrumento adecuado para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Castillo Salazar, Regner Nicolás

DNI: 41248557

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

Lima 30 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, susintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



**Doctor en Gestión Pública
Y Gobernabilidad
CLAD: 009750**

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS
Variable gestión por procesos

Nº	DIMENSIONES / Determinación de procesos	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La institución identifica los servicios adecuados para los usuarios.				X				X				X	
02	La institución comparte información sobre los servicios que brinda a la sociedad en general.				X				X				X	
03	El personal tiene participación en la identificación de procesos dentro del área en el que se desempeña.				X				X				X	
04	El personal de su área tiene iniciativa para aportar en la identificación de los procesos de la institución.				X				X				X	
05	Los órganos gestores tienen el panorama claro para establecer las características de los procesos.				X				X				X	
06	Se consideran las características de los servicios brindados por la institución para determinar los procesos asociados a estos.				X				X				X	
07	Se conserva un orden en las secuencias de los procesos.				X				X				X	
08	El personal interactúa en el desarrollo de las actividades que componen cada proceso.				X				X				X	
09	Los órganos gestores sustentan adecuadamente la aprobación de los procesos en las áreas a su cargo.				X				X				X	
10	La institución informa al personal sobre los procesos aprobados.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / Seguimiento, medición y análisis de procesos													
11	Sus compañeros tienen un nivel de desempeño acorde a las actividades asociadas a los procesos.				X				X				X	
12	La institución capacita al personal para que se mejore su nivel de desempeño.				X				X				X	
13	Los órganos gestores efectúan un seguimiento frecuente de la ejecución de los procesos.				X				X				X	
14	La institución demuestra interés en el seguimiento del desarrollo de los procesos.				X				X				X	
15	Los órganos gestores establecen parámetros que permiten medir los procesos.				X				X				X	
16	La institución cuenta con instrumentos que faciliten la medición de los procesos.				X				X				X	
17	La capacidad de análisis de los órganos gestores ayuda en el desarrollo de los procesos.				X				X				X	
18	El personal realiza aportes respecto el análisis de los procesos.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / Mejora de procesos													
19	Se informa a los órganos gestores sobre los procesos en los que se ha detectado problemas.				X				X				X	
20	Los órganos gestores requieren información sobre los problemas detectados en los procesos.				X				X				X	
21	Los órganos gestores llevan a cabo un análisis de los problemas detectados en los procesos.				X				X				X	

22	Al detectar problemas en los procesos, se logra determinar sus causas y posibles efectos.				X				X				X
23	La institución promueve la participación del personal para obtener aportes en la mejora de los procesos				X				X				X
24	Los órganos gestores disponen de las herramientas para mejorar los procesos.				X				X				X
25	Los procesos son mejorados en un determinado tiempo.				X				X				X
26	Los órganos gestores implementan mejoras en los procesos.				X				X				X

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): tiene suficiencia para ser aplicado

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

]Apellidos y nombres del juez validador: Cabeza Molina, Luis Felipe

DNI: 41536992

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

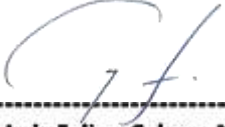
Lima 30 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, susintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dr. Luis Felipe Cabeza Molina
Doctor en Gestión Pública
Y Gobernabilidad
DNI: 41536992

19	Se siente motivado en lograr las metas institucionales.				X				X				X
20	Considera que las metas institucionales son alcanzables en el tiempo establecido.				X				X				X
21	Los órganos gestores proporcionan información a los servidores de las metas a cumplir.				X				X				X
22	La institución comunica con efectividad a sus integrantes respecto a las metas trazadas.				X				X				X

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): tiene suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Cabeza Molina, Luis Felipe

DNI: 41536992

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad

Lima 30 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, susintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dr. Luis Felipe Cabeza Molina
Doctor en Gestión Pública
Y Gobernabilidad
DNI: 41536992

MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Variable gestión por procesos

Nº	DIMENSIONES / Determinación de procesos	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La institución identifica los servicios adecuados para los usuarios.				X				X				X	
02	La institución comparte información sobre los servicios que brinda a la sociedad en general.				X				X				X	
03	El personal tiene participación en la identificación de procesos dentro del área en el que se desempeña.				X				X				X	
04	El personal de su área tiene iniciativa para aportar en la identificación de los procesos de la institución.				X				X				X	
05	Los órganos gestores tienen el panorama claro para establecer las características de los procesos.				X				X				X	
06	Se consideran las características de los servicios brindados por la institución para determinar los procesos asociados a estos.				X				X				X	
07	Se conserva un orden en las secuencias de los procesos.				X				X				X	
08	El personal interactúa en el desarrollo de las actividades que componen cada proceso.				X				X				X	
09	Los órganos gestores sustentan adecuadamente la aprobación de los procesos en las áreas a su cargo.				X				X				X	
10	La institución informa al personal sobre los procesos aprobados.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / Seguimiento, medición y análisis de procesos													
11	Sus compañeros tienen un nivel de desempeño acorde a las actividades asociadas a los procesos.				X				X				X	
12	La institución capacita al personal para que se mejore su nivel de desempeño.				X				X				X	
13	Los órganos gestores efectúan un seguimiento frecuente de la ejecución de los procesos.				X				X				X	
14	La institución demuestra interés en el seguimiento del desarrollo de los procesos.				X				X				X	
15	Los órganos gestores establecen parámetros que permiten medir los procesos.				X				X				X	
16	La institución cuenta con instrumentos que faciliten la medición de los procesos.				X				X				X	
17	La capacidad de análisis de los órganos gestores ayuda en el desarrollo de los procesos.				X				X				X	
18	El personal realiza aportes respecto el análisis de los procesos.				X				X				X	
Nº	DIMENSIONES / Mejora de procesos													
19	Se informa a los órganos gestores sobre los procesos en los que se ha detectado problemas.				X				X				X	
20	Los órganos gestores requieren información sobre los problemas detectados en los procesos.				X				X				X	
21	Los órganos gestores llevan a cabo un análisis de los problemas detectados en los procesos.				X				X				X	

22	Al detectar problemas en los procesos, se logra determinar sus causas y posibles efectos.				X				X				X
23	La institución promueve la participación del personal para obtener aportes en la mejora de los procesos				X				X				X
24	Los órganos gestores disponen de las herramientas para mejorar los procesos.				X				X				X
25	Los procesos son mejorados en un determinado tiempo.				X				X				X
26	Los órganos gestores implementan mejoras en los procesos.				X				X				X

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): tiene suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Reátegui Reategui, Jorge

DNI: 41214847

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad


Lima 30 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, susintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dr. Jorge Reategui Reategui
Doctor en Gestión Pública
Y Gobernabilidad
DNI: 41214847

19	Se siente motivado en lograr las metas institucionales.				X				X				X
20	Considera que las metas institucionales son alcanzables en el tiempo establecido.				X				X				X
21	Los órganos gestores proporcionan información a los servidores de las metas a cumplir.				X				X				X
22	La institución comunica con efectividad a sus integrantes respecto a las metas trazadas.				X				X				X

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
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): tiene suficiencia para ser aplicado

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

Apellidos y nombres del juez validador: Reátegui Reategui, Jorge

DNI: 41214847

Especialidad del validador (a): Gestión Pública y Gobernabilidad


Lima 30 de junio de 2023

¹**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, susintáctica y semántica son adecuadas.

²**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

³**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Dr. Jorge Reategui Reategui
Doctor en Gestión Pública
Y Gobernabilidad
DNI: 41214847