



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión por procesos en el marco de modernización de la gestión
pública en una municipalidad de Cajamarca 2024.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Miranda Gallardo, Marco Antonio (orcid.org/0000-0002-9184-8570)

ASESORAS:

Dra. Flores Mejia, Gisella Socorro (orcid.org/0000-0002-1558-7022)

Dra. Panche Rodriguez, Odoña Beatriz (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 – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORES MEJIA GISELLA SOCORRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos en el marco de modernización de la gestión pública en una Municipalidad de Cajamarca 2024.", cuyo autor es MIRANDA GALLARDO MARCO ANTONIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17%, 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, 07 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
FLORES MEJIA GISELLA SOCORRO DNI: 06093118 ORCID: 0000-0002-1558-7022	Firmado electrónicamente por: GFLORESME el 11- 08-2024 23:21:23

Código documento Trilce: TRI - 0853012





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, MIRANDA GALLARDO MARCO ANTONIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por procesos en el marco de modernización de la gestión pública en una Municipalidad de Cajamarca 2024.", 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
MIRANDA GALLARDO MARCO ANTONIO DNI: 41480137 ORCID: 0000-0002-9184-8570	Firmado electrónicamente por: MMIRANDAGA el 12- 08-2024 10:14:23

Código documento Trilce: INV - 1710275

Dedicatoria

A mi hija y esposa, por ser mi alegría y fortaleza en el día a día.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y en especial a sus docentes, por la orientación y guía en el desarrollo de esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor.....	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenidos.....	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstractx
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	10
III. RESULTADOS	16
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES.....	30
VI. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS.....	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	Distribución de la población.....	12
Tabla 2	Distribución de la muestra.....	12
Tabla 3	Estadística de fiabilidad- alfa de Cronbach instrumento 1.....	14
Tabla 4	Estadística de fiabilidad- alfa de Cronbach instrumento 2.....	15
Tabla 5	Distribución de frecuencia de la Variable Independiente.....	16
Tabla 6	Resultado descriptivo: Eficiencia operativa.....	16
Tabla 7	Resultado descriptivo: Satisfacción ciudadana.....	17
Tabla 8	Resultado descriptivo: Productividad del personal.....	17
Tabla 9	Distribución: Modernización gestión pública.....	18
Tabla 10	Resultado descriptivo: Innovación tecnológica.....	18
Tabla 11	Resultado descriptivo: Mejora servicios públicos.....	18
Tabla 12	Resultado descriptivo: Capacitación y desarrollo del personal.....	19
Tabla 13	Prueba de Normalidad : Resultados.....	19
Tabla 14	Influencia y significancia de la Variable dependiente y Variable independiente.....	20
Tabla 15	Influencia de GP y modernización de gestión pública.....	21
Tabla 16	Influencia y significancia de GP y la innovación tecnológica.....	21
Tabla 17	Influencia de la Gestión por procesos y innovación tecnológica...	22
Tabla 18	Influencia y significancia de la GP y mejora de servicios públicos...	22
Tabla 19	Influencia de la GP y la mejora de servicios públicos.....	23
Tabla 20	Influencia y significancia de la GP y la capacitación y desarrollo del personal.....	23
Tabla 21	Influencia de GP y la capacitación y desarrollo del personal.....	24

Índice de figuras

Figura 1	Diseño.....	10
----------	-------------	----

Resumen

El estudio se alinea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 8: Trabajo decente y crecimiento económico, enfocándose en la modernización de la gestión pública mediante la gestión por procesos en la Municipalidad de Cajamarca. Los objetivos del estudio son determinar cómo la gestión por procesos influye en la innovación tecnológica, la mejora de los servicios públicos, así como en la capacitación y desarrollo del personal en el contexto de la modernización de la gestión pública. La investigación es tipo básica con un enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental, el instrumento utilizado fue el cuestionario. La población estudiada comprende 200 trabajadores públicos y una muestra de 133 empleados seleccionados.

Los principales resultados indican mejoras en la eficiencia operativa, reducción de tiempos de respuesta, aumento de la satisfacción ciudadana y mayor transparencia y rendición de cuentas. Las conclusiones destacan que la gestión por procesos no solo optimiza la eficiencia y efectividad de los servicios públicos, sino que también promueve una mayor transparencia y participación ciudadana, esenciales para la modernización y legitimación de la gestión pública municipal.

Palabras clave: Gestión por procesos, modernización de la gestión pública, eficiencia operativa, transparencia.

Abstract

The study aligns with Sustainable Development Goal (SDG) 8: Decent Work and Economic Growth, focusing on the modernization of public management through process management in the Municipality of Cajamarca. The study's objectives are to determine how process management influences technological innovation, the improvement of public services, as well as staff training and development in the context of modernizing public management. The research is basic in nature with a quantitative approach, the design was non-experimental, and the instrument used was the questionnaire. The study population comprises 200 public employees and a sample of 133 selected employees.

The main results indicate improvements in operational efficiency, reduced response times, increased citizen satisfaction, and greater transparency and accountability. The conclusions highlight that process management not only optimizes the efficiency and effectiveness of public services but also promotes greater transparency and citizen participation, which are essential for the modernization and legitimacy of municipal public management.

Keywords: *Process management, modernization of public management, operational efficiency, transparency.*

I. INTRODUCCIÓN

La gestión por procesos fue pieza clave en la modernización de la gestión pública municipal, ya que permitió identificar, analizar y mejorar de manera continua las actividades clave. En este contexto, el Objetivo de Desarrollo Sostenible 08, Trabajo decente y crecimiento económico, se relaciona estrechamente con nuestro tema. Al implementar una gestión por procesos efectiva, se optimiza las operaciones municipales, aumenta la eficiencia y garantiza la atención de calidad para los ciudadanos. Esto fomenta un entorno propicio para el empleo decente, al facilitar una gestión más transparente y participativa.

A nivel mundial, la falta de gestión por procesos en la gestión pública ha sido un problema persistente. Para la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), aquellas administraciones públicas que no han adoptado gestión por procesos, sus costos operativos pueden ser 20% más altos de lo necesario. La satisfacción del ciudadano es aproximadamente un 15% menor en instituciones que no han optimizado sus procesos (Deloitte, 2023). Países como Estonia, Singapur y Nueva Zelanda han demostrado que la gestión por procesos, combinada con la digitalización, puede abordar estos desafíos y transformar la administración pública.

A nivel nacional, la gestión por procesos enfrenta una problemática en el estado. Según un informe de la Escuela Nacional de Administración Pública, solo el 50% de las instituciones estatales han adoptado estrategias de gestión por procesos. Las instituciones que no han adoptado la gestión por procesos han reportado un mayor tiempo en los trámites de un 30%, así como mayores costos operativos de alrededor del 20%. Además, la satisfacción del usuario en estas entidades es 15% menor en promedio, todo esto en comparación a las entidades que si la han adoptado (Escuela Nacional de Administración Pública, 2021).

A nivel local, la gestión por procesos enfrenta varios desafíos significativos. Según Torres (2019), muchas municipalidades peruanas carecen de políticas y directrices claras, lo que resulta en una gestión ineficiente y poco transparente. Además, la infraestructura tecnológica inadecuada y la falta de capacitación continua para los empleados municipales dificultan la adopción de estrategias

efectivas de gestión por procesos. Este problema se agrava por la negación al cambio y falta de una cultura innovadora dentro de las instituciones municipales.

En la misma línea, un problema clave es la falta de estandarización en los procesos administrativos. Según Guzmán (2020), muchas municipalidades peruanas carecen de políticas y directrices claras, lo que resulta en una gestión ineficiente, generando barreras significativas para la modernización de los servicios públicos. La falta de recursos financieros y materiales también limita la capacidad de inversión en herramientas tecnológicas y formación.

En lo concerniente a la Relevancia social, es básica y busca optimizar los procedimientos administrativos, disminuir la burocracia y aumentar la calidad de servicios. La Ley 27658 y la Ley Orgánica de Municipalidades establecen las bases legales para implementar prácticas innovadoras y eficientes en las municipalidades. Estas leyes promueven la capacitación del personal y la inclusión de los ciudadanos en las decisiones y con ello incrementar la confianza en las autoridades locales, además fomenta un entorno de mejora social.

En lo concerniente a Relevancia profesional, esta reviste una importancia significativa para los profesionales del ámbito público y privado. Este estudio proporciona puntos valiosos sobre las estrategias y herramientas utilizadas para optimizar la prestación de los servicios gubernamentales. Asimismo, ofrece oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional para consultores, académicos y expertos en gestión pública interesados en enfrentar los retos presentes y venideros.

En la realidad problemática tenemos que la falta de procesos bien definidos y la burocracia excesiva obstaculizan el desarrollo económico local y limitan las oportunidades de empleo decente para los habitantes. Abordar esta problemática es esencial para fomentar un entorno que promueva la ODS 08: Trabajo decente y crecimiento económico, que contribuya así a la confianza en las instituciones públicas.

Formulamos el problema general: ¿De qué manera la gestión por procesos influye en el marco de la modernización de la gestión pública en una Municipalidad de Cajamarca 2024? Asimismo, los problemas específicos planteados: a) ¿De qué

manera la gestión por procesos influye en la innovación tecnológica en una Municipalidad de Cajamarca 2024?; b) ¿Cómo la gestión por procesos influye en la mejora de servicios públicos en una Municipalidad de Cajamarca 2024? y c) ¿De qué manera la gestión por procesos influye en la capacitación y desarrollo del personal en una Municipalidad de Cajamarca 2024?

La justificación teórica, se fundamenta en mejorar la eficiencia de los servicios a través de la identificación, análisis y mejora continua de las actividades clave. Según Davenport y Short (2018), la gestión por procesos permite a las organizaciones públicas optimizar sus operaciones al alinear recursos y procesos con los objetivos estratégicos, promoviendo así una administración más efectiva y centrada en resultados. Este enfoque teórico busca incrementar la transparencia en la gestión.

La justificación práctica, se da por su capacidad para mejorar los servicios públicos. Hammer (2015), señala que adoptar un diseño de gestión por procesos permite a las organizaciones simplificar y estandarizar sus operaciones, reducir costos administrativos y tiempos de respuesta, incrementar la satisfacción de los ciudadanos. Esta metodología no solo optimiza los recursos y la manera de gestionar los proyectos, sino que también fortalece la capacidad de la administración local para responder ágilmente a las necesidades de la comunidad.

La justificación metodológica se fundamenta en la necesidad de adoptar enfoques sistemáticos y estructurados para la mejora continua. Según Harrington (2018), la gestión por procesos proporciona un marco claro para mapear, analizar y optimizar cada actividad dentro de una organización, permitiendo la identificación de ineficiencias y la implementación de mejoras basadas en datos. Esta metodología permite desarrollar procesos estandarizados y transparentes garantizando que cada función municipal sea evaluada y mejorada continuamente.

La justificación social radica en su capacidad de aumentar significativamente los beneficios para la ciudadanía. Según Osborne y Gaebler (1992), una gestión pública eficiente y centrada en el ciudadano es fundamental para reforzar la confianza en las entidades y promover la participación cívica. Al adoptarla, esta puede ofrecer atenciones más accesibles, transparentes y eficaces e impulsa el desarrollo social y económico al crear un entorno más favorable para la inversión y

el empleo.

El Objetivo general es: Determinar de qué manera la gestión por procesos influye en el marco de la modernización de la gestión pública en una municipalidad de Cajamarca 2024. Por el lado de los Objetivos específicos: a) Determinar de qué manera la gestión de procesos influye en la innovación tecnológica de una municipalidad de Cajamarca 2024; b) Determinar de qué manera la gestión de procesos influye en la mejora de servicios públicos de una municipalidad de Cajamarca 2024; c) Determinar de qué manera la gestión de procesos influye en la capacitación y desarrollo del personal de una Municipalidad de Cajamarca 2024.

A continuación, luego de una revisión bibliográfica, se describe los Antecedentes Internacionales. Un estudio destacado es el realizado por Paulsson (2023), que tuvo como objetivo analizar a empleados con un modelo de apoyo para la gestión sistemática del entorno laboral en municipalidades suecas. Se empleó un método cuantitativo no experimental para recopilar datos a través de encuestas dirigidas a empleados de seis municipalidades. La muestra poblacional incluyó a 1,200 empleados, de los cuales 950 respondieron. Se obtuvo un aumento notable de la eficiencia operativa y satisfacción del personal, aumentando un 25% la eficiencia reportada y un 30% en la satisfacción laboral. Las conclusiones subrayaron que una gestión sistemática y estructurada de los procesos laborales contribuye a una modernización efectiva de la administración pública.

Iglesias-Antelo et al. (2023) en la ciudad de Guayaquil, Ecuador, tuvo como objetivo evaluar la satisfacción de habitantes con respecto a la calidad de las prestaciones municipales. Utilizando un enfoque cuantitativo no experimental, aplicaron encuestas a residentes urbanos y analizaron los datos mediante un modelo de ecuaciones estructurales. La muestra poblacional incluyó a 2,000 residentes, de los cuales 1,500 completaron la encuesta. Los resultados revelaron que la calidad percibida de las prestaciones municipales, va estrechamente vinculada con altos niveles de satisfacción ciudadana. Específicamente, se observó un incremento del 28% en la satisfacción ciudadana. Las conclusiones señalaron que una gestión eficiente y sistemática de los procesos municipales mejora significativamente la percepción de bienestar y lealtad de los ciudadanos.

También Andersen et al (2020), su objetivo fue evaluar cómo influye la capacitación en modernizar la administración pública en la zona nórdica. Con un enfoque cuantitativo, Mediante cuestionarios estructurados enviados a funcionarios públicos en 5 países nórdicos, con una muestra total de 1,000 respuestas válidas. Los resultados indicaron que la capacitación y desarrollo del personal se asocian significativamente con mejoras en la administración pública. Específicamente, el 78% de los encuestados reportaron una mejora en sus habilidades y competencias laborales, mientras que el 70% observó una mayor satisfacción en su desempeño laboral. En conclusión, el estudio subraya su importancia e influencia en el proceso de modernización.

También tenemos el estudio realizado por Luna-Reyes (2019) cuyo objetivo fue analizar el efecto de la innovación tecnológica en la modernización del sector público en Latinoamérica. El enfoque del estudio fue cuantitativo, utilizando encuestas enviados a funcionarios públicos de 10 países latinoamericanos, con una muestra total de 800 respuestas válidas. Los hallazgos del análisis estadístico mostraron que el 72% de los encuestados reportaron una mejora en la eficiencia operativa y el 65% observaron una mayor transparencia en los procesos gubernamentales. Además, se observó una reducción en los costos operativos en un 58%. En conclusión, el estudio destaca que la innovación tecnológica es pilar fundamental en la modernización buscada.

También tenemos a Cordella y Paletti (2019) que con un enfoque cuantitativo, utilizando encuestas para recopilar datos, a través de cuestionarios estructurados enviados a funcionarios públicos de la UE, con una muestra total de 1,200 respuestas válidas. Los resultados del análisis estadístico indicaron que la implementación de nuevas tecnologías, el 82% de los encuestados reportaron una mejora en la disponibilidad de los servicios. En conclusión, esta es un factor clave para optimizar los servicios públicos.

Como Antecedentes Nacionales, tenemos: Arteaga y Saavedra (2019) tuvo como objetivo mejorar la calidad de la administración pública por medio a través de la gestión por procesos. Usando un enfoque cuantitativo y un diseño de investigación descriptivo transversal, analizaron el proceso operativo de Limpieza Pública como caso de estudio prioritario. La muestra poblacional incluyó a 500

empleados, de los cuales 400 respondieron. Los resultados mostraron que se aumentó significativamente la mejora del servicio público, con una reducción del 50% en los puntos críticos de basura y un aumento del 40% en la satisfacción ciudadana. Concluyeron que una estructura organizativa basada en procesos, respaldada por planificación, logística y tecnología, es esencial para la mejora del servicio público en la entidad municipal.

También Gómez (2020) que tuvo como objetivo evaluar cómo influye la innovación tecnológica en modernizar la gestión en municipalidades peruanas. Usando el enfoque cuantitativo, utilizando encuestas para recopilar datos mediante cuestionarios estructurados enviados a funcionarios públicos de 20 municipios de diversas regiones del Perú, con una muestra total de 500 respuestas válidas. Los resultados del análisis estadístico mostraron mejoras en eficiencia administrativa y la transparencia gubernamental. Específicamente, el 70% de los encuestados reportaron una mejora en la eficiencia operativa, el 65% observaron una mayor transparencia en los procesos gubernamentales, y el 60% indicaron una mayor satisfacción ciudadana con los servicios prestados. En conclusión, el estudio destaca su importancia para la modernizar la gestión pública en el país.

Pacheco et al (2020), que usando un enfoque cuantitativo, y utilizando encuestas para recopilar datos a través de cuestionarios estructurados enviados a funcionarios públicos de 20 municipalidades en diversas regiones, con una muestra total de 600 respuestas válidas. Los resultados que el 80% de los encuestados reportaron una mejora en accesos a los servicios, el 70% observó una reducción en los tiempos de respuesta. En conclusión, el estudio destaca su importancia de la modernización para los servicios públicos.

Por otro lado, Ramírez y Herrera (2021) cuyo objetivo fue analizar cómo afecta la innovación tecnológica en las municipalidades de Lima, Perú. El enfoque del estudio fue cuantitativo, y mediante cuestionarios estructurados enviados a funcionarios públicos de 15 municipalidades del área metropolitana de Lima, con una muestra total de 450 respuestas válidas. Los datos indicaron que se asoció significativamente con mejoras en la eficiencia administrativa y servicios públicos. Puntualmente, el 75% de los encuestados reportaron una mejora en la eficiencia operativa, el 68% observaron una mayor transparencia en los procesos

administrativos, y el 72% indicaron una mayor satisfacción ciudadana con los servicios prestados. En conclusión, el estudio destaca que esta innovación es clave en todo este proceso.

También Alvarado et al (2022) quien analizó el efecto de la capacitación y desarrollo del personal. El enfoque del estudio fue cuantitativo, utilizando encuestas enviados a empleados de 20 municipalidades del Perú, con una muestra total de 350 respuestas válidas. Con ello, el 77% de encuestados reportaron una mejora en sus habilidades laborales, el 72% observaron un aumento en la eficiencia en sus tareas diarias. En conclusión, el estudio destaca que la capacitación y desarrollo del personal son esenciales para las entidades públicas en el Perú.

En bases teóricas de la variable independiente tenemos la definición de la Asociación Española para la Calidad (AEC, 2019), que indica que la gestión por procesos consiste en un método sistemático que posibilita a las organizaciones optimizar su desempeño al identificar, analizar y optimizar los procesos fundamentales, garantizando que estén alineados con las metas estratégicas de la organización.

Según Hammer et al (2015), integrar la gestión por procesos con tecnologías nuevas y el análisis de datos puede transformar significativamente el rendimiento organizacional, disminuyendo costos y aumentando la calidad del servicio. Esta sinergia entre gestión por procesos e innovación tecnológica es fundamental para alcanzar una ventaja competitiva sostenible.

Tenemos a Dumas (2018), quien proporciona un marco metodológico sólido para la gestión por procesos. Dumas resalta la relevancia de la modelización, el análisis y la optimización de los procesos como herramientas clave para la mejora de servicios. Desde esta óptica, se detecta y elimina obstáculos, disminuir los gastos y los tiempos de respuesta, y optimizar la satisfacción de los ciudadanos.

El enfoque de La Rosa et al (2021), al implementar una gestión por procesos, las entidades públicas pueden identificar y corregir ineficiencias, lo que resulta en una significativa mejora en las prestaciones a los ciudadanos. Este enfoque integral no solo optimiza los tiempos de respuesta y reduce costos operativos, sino que también incrementa la accesibilidad y efectividad de los servicios.

Las dimensiones de la variable independiente en una Municipalidad de Cajamarca 2024 abarcan aspectos cruciales para la administración gubernamental como a) La eficiencia operativa se focaliza en la ejecución óptima de actividades, minimizando el desperdicio y maximizando el nivel de los servicios, b) la satisfacción ciudadana se centra en cumplir con las demandas de la población, y c) la productividad del personal busca asignar recursos humanos eficientemente, promoviendo un entorno laboral que fomente el desarrollo profesional y la excelencia en la ejecución de servicios.

Las dimensiones de la variable dependiente abarcan a) innovación tecnológica, que implica la adopción de tecnología reciente en gestión, b) mejora de las prestaciones públicas, ya que esta dimensión se fija en optimizar la calidad, optimización y disponibilidad de los servicios ofrecidos por el Estado a los ciudadanos. Esto puede implicar la simplificación de trámites burocráticos, la reducción de tiempos de espera, la expansión del alcance de servicios y la implementación de mecanismos de retroalimentación y seguimiento para evaluar y mejorar continuamente la satisfacción del usuario, c) capacitación y desarrollo personal , que implica invertir en el desarrollo de competencias del personal gubernamental para adaptarse a los cambios tecnológicos, e incluir programas de formación en liderazgo, ética y valores democráticos para fortalecer la profesionalidad y la honestidad del personal .

Las bases teóricas de la Modernización de la Gestión Pública , ha sido abordada desde diversas perspectivas que destacan su relevancia dentro del ámbito de la administración gubernamental contemporánea. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2016), implica la evolución constante de las estructuras, procesos y sistemas de gestión del sector público para aumentar su eficacia, eficiencia, responsabilidad y habilidad de respuesta a las demandas de la ciudadanía. Se trata de aplicar políticas, estrategias y métodos que tienen como objetivo reforzar la capacidad para cumplir con sus deberes de manera más eficaz, transparente y participativa por parte del estado.

Autores como Pollitt (2017) han propuesto que la modernización de estas entidades va más allá de simplemente adoptar tecnologías avanzadas o simplificar procedimientos administrativos. En cambio, implica un cambio significativo en la

cultura organizacional y en las estructuras de gobernanza. Según esta visión, la modernización es un proceso en curso que busca mejorar la capacidad del Estado frente a las solicitudes ciudadanas y fomentar la optimización y claridad en la gestión de los recursos. De otro lado, autores como Chiavenato (2017), definen a la capacitación como el conjunto de actividades diseñadas para dotar a los empleados con las competencias requeridas para realizar sus funciones de manera eficaz, mientras que el desarrollo del personal incluye la preparación para futuras funciones dentro de la organización. Además contribuye al incremento de la satisfacción laboral y el estímulo del personal, lo cual es fundamental para una administración pública competente.

Se plantea la siguiente hipótesis general: la gestión por procesos influye significativamente en la modernización de la gestión pública en una municipalidad de Cajamarca 2024. Y como hipótesis específicas: a) la gestión por procesos influye significativamente en innovación tecnológica en una municipalidad de Cajamarca 2024; b) la gestión por procesos influye significativamente en la mejora de servicios públicos en una municipalidad de Cajamarca 2024; c) la gestión por procesos influye significativamente en la capacitación y desarrollo del personal en una municipalidad de Cajamarca 2024.

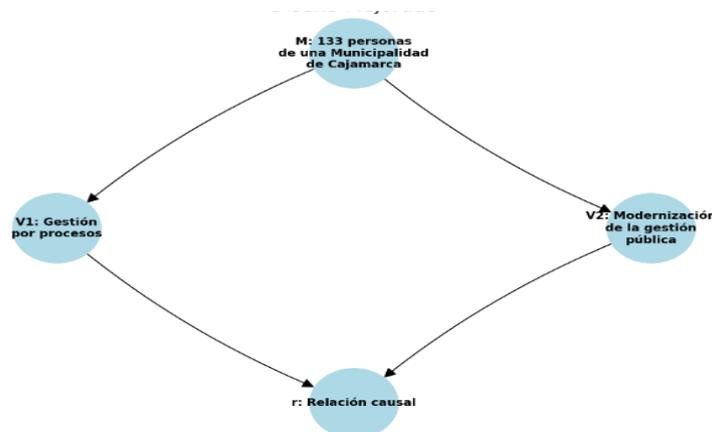
II. METODOLOGÍA

El tipo de investigación es básica, como Hernández et al (2014) indica, el foco está en la creación de nuevos conocimientos, teorías o leyes que impulsen el progreso en el ámbito científico, sin necesariamente buscar una aplicación inmediata en resolver problemas prácticos o la toma de decisiones.

El enfoque de investigación fue cuantitativo. Según Sánchez (2020) propone un enfoque cuantitativo que se enfoca mediante encuestas y cuestionarios estructurados en recolectar y evaluar la data recogida. El método de investigación fue hipotético-deductivo enfocándose en la recolección sistemática de datos cuantitativos para confirmar hipótesis específicas y ofrecer evidencia empírica sobre la eficacia de estas.

El diseño del estudio es de carácter no experimental, se siguió directrices propuestas por Hernández (2010) que contempló la recolección de información mediante encuestas estructuradas dirigidas tanto a empleados municipales como a residentes.

Figura 01 : Diseño



En donde :

M: 133 personas de una Municipalidad de Cajamarca

V1: Gestión por procesos

V2: Modernización de la gestión pública

r: Relación causal

En cuanto al alcance de la investigación, el estudio se enfocó en recopilar datos cuantitativos, incluyendo indicadores como la eficiencia operativa, satisfacción ciudadana, productividad del personal, entre otros.

La Gestión por procesos tiene como dimensiones: a) eficiencia operativa, b) satisfacción ciudadana, c) productividad del personal . La variable dependiente Modernización y Gestión Pública se refiere al conjunto de acciones destinadas principalmente a incrementar la eficiencia en la administración estatal, con el objetivo de ofrecer una atención ciudadana mejorada, maximizando el uso de recursos públicos , tiene como dimensiones : a) Innovación tecnológica , b) mejora de servicios públicos c) capacitación y desarrollo personal.

La Población, según Carrasco (2017) se define como la totalidad de elementos o personas que poseen una característica particular y son el ámbito de estudio en una investigación. La población de la investigación son los 200 trabajadores públicos del distrito . El criterio de inclusión a funcionarios y empleados públicos con al menos un año de antigüedad, que estén directamente involucrados en la gestión y atención. Se considerará criterio de exclusión al personal con menos 12 meses de antigüedad, empleados temporales, aquellos de áreas no involucradas en estos temas.

Tabla 1

Distribución de la población

Entidad	Funcionarios	Empleados	Total
Municipalidad	32	168	200
Total	32	168	200

La muestra es parte representativa de la población total de funcionarios y empleados públicos seleccionados para participar en la investigación. Según Creswell (2014), el muestreo es el procedimiento a través del cual se selecciona esta muestra representativa, empleando técnicas que pueden ser probabilísticas o no probabilísticas, con la finalidad de garantizar que los resultados del estudio sean extrapolables y reflejen de manera fiable los resultados. Para el presente caso , es de 133 trabajadores públicos.

Tabla 2

Distribución de la muestra

Entidad	Funcionarios	Empleados	Total
Municipalidad	11	122	133

El muestreo es probabilístico porque cada unidad tiene una probabilidad reconocida y diferente de cero de ser seleccionada. Este enfoque permite que la muestra sea representativa, dejando hacer inferencias valederas y precisas. Además, minimiza sesgos y aumenta la generalización de los resultados.

La fórmula de muestreo a utilizar es :

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{e^2 \cdot (N-1) + Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}$$

Donde:

- n es el tamaño de la muestra
- N es el tamaño de la población
- Z es el valor z correspondiente al nivel de confianza deseado
- p es la proporción esperada de la población
- e es el margen de error tolerado.

La técnica para el estudio actual es la encuesta que se describe como un instrumento de recopilación de datos que comprende un grupo de interrogantes estructuradas destinadas a la muestra representativa de funcionarios y empleados del sector público. Según Fowler (2018), una encuesta posibilita adquirir datos cuantitativos acerca de las percepciones, conocimientos y vivencias de los participantes en relación con la aplicación y efectividad de los procesos de modernización.

El instrumento utilizado es el cuestionario, que se somete a evaluación por parte de expertos y se describe como un conjunto organizado de preguntas creadas para recopilar información concreta sobre las percepciones, conocimientos y prácticas de los funcionarios y empleados del sector público. Según Leedy & Ormrod (2015), los cuestionarios son instrumentos de investigación que posibilitan la adquisición de información precisa y detallada sobre temas pertinentes al estudio, permitiendo así realizar análisis estadísticos y comparativos de las respuestas recabadas. Según López y Fachelli (2016) esta técnica es la más considerada para recoger los datos en primera instancia, donde se desarrolla con su instrumento el cuestionario a base de interrogantes a los individuos que están siendo evaluados para obtener los resultados de manera sistemática guardando su anonimato. Se adapto el cuestionario de Marco Antonio Osorio Muñoz, en su Tesis de Maestría.

La validez la capacidad en el que un instrumento específico examina la variable para la medición de la pretensión en tiempo real. Hace referencia a la capacidad de un instrumento para representar y dimensionar una idea específica. ¿Representa el instrumento verdaderamente el concepto de la teoría? Para evaluarla, se consultaron jueces experimentados.

La confiabilidad es la capacidad para producir resultados válidos y cohesivos. En otras palabras, cuando se aplica repetidamente el mismo tema, se obtienen los mismos resultados. Para medir la confiabilidad se procedió a llevar a cabo una prueba compuesta por una muestra representativa diferente a la de la investigación.

Prueba de Confiabilidad, se utilizó el alfa de Cronbach que se ha establecido como el criterio según el cual se juzga la confiabilidad de lo medido por los instrumentos , según Kumar (2024). Así tenemos que en el instrumento 1: Cuestionario del control de gestión por procesos superó la evaluación a través del software SPSS Statistics 29 y se midió la consistencia de dicho instrumento.

Tabla 3

Fiabilidad- alfa Cronbach instrum. 1

Alfa Cronbach	N° elemt
0,800	10

La confiabilidad es del 0,80 o 80%, con lo que se tiene alta consistencia y la escala es buena, en consecuencia el instrumento es considerado de Excelente confiabilidad.

Tabla 4

Fiabilidad- alfa Cronbach instrumento 2

Alfa Cronbach	N° elemt
0,800	11

La confiabilidad es del 0,80, por lo que hay alta consistencia y la escala es buena, en consecuencia el instrumento es considerado de excelente confiabilidad.

En el análisis de datos, se resaltó la utilización de enfoques cuantitativos, específicamente la preferencia por métodos estadísticos como el enfoque primordial. Estos métodos se dan a través de cuestionarios estructurados. El recojo de la información es una etapa que requiere de mucha dedicación, observación, análisis, y trabajo conceptual (Valderrama, 2013). Con el objetivo de llevar a cabo un análisis minucioso y completo, se tuvo acceso a dos herramientas cruciales: el software estadístico SPSS versión 29 y Microsoft Excel.

En el aspecto Ético, se presentó los principios éticos fundamentales que dirigen la integridad en la investigación científica en el ambiente peruano, basándose en las directivas del CONCYTEC (2019). Además, se tomaron en cuenta las directrices éticas propuestas por la Universidad César Vallejo (UCV) en relación con la investigación, en consonancia con este marco. De esta manera, se siguieron las normas APA 7 y se ajustaron a los criterios de originalidad que rigen este estudio, en cumplimiento con la regulación indicada por la Universidad.

III.RESULTADOS

ANALISIS DESCRIPTIVO

Se elaboró relacionándose con las dimensiones en estudio:

Tabla 5

Distribución frecuencia Variable Independiente

		Frecuencia	Porcentaje	Válidos	Acumulado
Válidos	Bajo	1	0,8	0,8	0,8
	Medio	6	4,5	4,5	5,3
	Alto	126	94,7	94,7	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Se evidenció que el 94.70 % se ubica en alto, el 4.50% en medio y el 0.8% en bajo. Con ello se observó que hay una cantidad importante de trabajadores que señalan que la Gestión por procesos se realiza de manera correcta .

Tabla 6

Eficiencia operativa

		Frecuencia	Porcentaje	Válidos	Acumulado
Válidos	Medio	7	5,3	5,3	5,3
	Alto	126	94,7	94,7	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Se evidenció los resultados de : Eficiencia operativa, ahí el 94.7% se ubican en alto y el 5.3% en medio Se observó trabajadores que señalan que la eficiencia operativa se realiza excelente y una pequeña proporción indican que se realizó regular.

Tabla 7*Satisfacción ciudadana*

		Frecuencia	Porcentaje	Válidos	Acumulado
Válidos	Medio	8	6,0	6,0	6,0
	Alto	125	94,0	94,0	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

La tabla 7 evidenció la Dimensión: Satisfacción ciudadana, el 94% se ubican en alto y el 6% en medio. Se afirmó que hay un importante número que señalan que la satisfacción ciudadana está excelente y una pequeña parte indican que se realiza regular.

Tabla 8*Productividad del personal*

		Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Válidos	Bajo	1	,8	,8	,8
	Medio	44	33,1	33,1	33,8
	Alto	88	66,2	66,2	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

Se evidenció la Dimensión: Productividad del personal, donde el 66.20% se ubican en alto, el 33.10% en medio y el 0.8% en bajo. Se afirma que hay un número aceptable, que señalan que la productividad del personal se realiza de forma aceptable. Por otro lado, una tercera parte de encuestados expresan que la productividad del personal se dio de forma regular, mientras que un encuestado indica que es deficiente.

Tabla 9*Distribución : Modernización de la gestión pública*

		Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
	Medio	55	41,4	41,4	41,4
Válidos	Alto	78	58,6	58,6	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

El 58.60 % se ubica en alto y el 41.40% en medio. Se puede afirmar que existe un número aceptable que señalan que esta variable se realiza de manera aceptable y existe otra proporción que expresan que la mencionado se realiza regular.

Tabla 10*Innovación tecnológica*

		Frecuencia	Porcentaje	Válidos	Acumulado
Válidos	Alto	133	100	100	100

El 100% se ubica en el nivel alto, esto significa que la innovación tecnológica se realiza de forma eficiente.

Tabla 11*Mejora de servicios públicos*

		Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
	Bajo	104	78,2	78,2	78,2
Válidos	Medio	29	21,8	21,8	100,0
	Total	133	100,0	100,0	

En Mejora de servicios públicos, una proporción alta, manifiesta que si hay una mejora de servicios públicos.

Tabla 12*Capacitación y desarrollo del personal*

	Frecuencia	Porcentaje	Válido	Acumulado
Válidos	Bajo	1	0,8	0,8
	Medio	39	29,3	30,1
	Alto	93	69,9	100,0
	Total	133	100,0	100,0

La tabla 12 evidenció los resultados de Dimensión: Capacitación y desarrollo del personal, donde el 69.90% se ubica en alto, el 29.30% en medio y el 0.8% en bajo, esto significa que un importante sector tiene un alto resultado en esta dimensión.

Prueba de Normalidad

La prueba Kolmogorob – Smirnov se aplica cuando todas las observaciones de los datos son fiables .

Tabla 13*Resultados*

	Estadístico	gl	Sig.
Variable Independiente: Gestión por procesos	,138	133	,000
Dimensiones:	,139	133	,000
Eficiencia operativa	,138	133	,000
Satisfacción ciudadana	,138	133	,000
Productividad del personal	,138	133	,000
Variable dependiente.: Moderniz. gestión pública	,103	133	,001
Innovación tecnológica	,103	133	,001
Mejora servicios públicos	,103	133	,001
Capacitación y desarrollo del personal	,103	133	,001

La muestra se conformó con 133 trabajadores, por lo que se realizó una evaluación de normalidad de las variables, donde:

H_0 : Los datos analizados siguen una distribución normal.

H_a : Los datos analizados no siguen una distribución normal.

Se muestra que la significancia son valores inferiores a 0.05, donde p-valor = 0,000 y p-valor = 0,001 ambos son $<0,05$. Por tanto, se rechaza la hipótesis nula comprobando que no tienen una distribución normal.

Prueba de Hipótesis

Hipótesis General:

H_a : La gestión por procesos influye directamente en la modernización de la gestión pública en una Municipalidad de Cajamarca, 2024.

H_0 : La gestión por procesos no influye directamente en la modernización de la gestión pública en una Municipalidad de Cajamarca, 2024.

Tabla 14

Influencia y significancia de la Variable dependiente e independiente

Información sobre el ajuste de los modelos				
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	706,664			
Final	,000	706,664	3	,000

Se evidenció la razón de verosimilitud del Chi-cuadrado, esto señala que se cuenta con un buen ajuste con referencia a la predicción de la probabilidad de ocurrencia, con un grado de significancia p valor $0,000 < 0,05$. Por tanto se acepta la hipótesis alterna, habiendo una influencia significativa entre Gestión por procesos y la modernización de la gestión pública en una modernización de Cajamarca, 2024.

Tabla 15*Influencia de la Gestión por Procesos y la Modernización de la gestión pública*

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,995
Nagelkerke	1,000
McFadden	,994

Con los resultados se observa la influencia entre la variable dependiente e independiente.

Hipótesis Específica 1:

Ha: La gestión por procesos influye directamente en la innovación tecnológica en una Municipalidad de Cajamarca, 2024.

Ho: La gestión por procesos no influye directamente en la innovación tecnológica en una Municipalidad de Cajamarca, 2024.

Tabla 16*Influencia y significancia de la Gestión por procesos y la Innovación tecnológica*

Información sobre el ajuste de los modelos				
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	585,951			
Final	420,466	165,485	15	,000

Se señala que tiene un buen ajuste con referencia a la predicción de la probabilidad de ocurrencia, con un grado de significancia p valor $0,000 < 0,05$. Por tanto se acepta la hipótesis alterna, habiendo influencia significativa entre la gestión por procesos y la innovación tecnológica en una Municipalidad de Cajamarca, 2024.

Tabla 17

Influencia de la Gestión por procesos y la innovación tecnológica

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,712
Nagelkerke	,715
McFadden	,233

Se observa una alta variabilidad de explicación sobre la variable en estudio. Por tanto existe influencia entre la Gestión por procesos y la innovación tecnológica.

Hipótesis Específica 2:

Ha: La gest. Por procesos influye directamente en la mejora de servicios públicos en una Municipalidad de Cajamarca, 2024.

Ho: La gest. Por procesos no influye directamente en la mejora de servicios públicos en una Municipalidad de Cajamarca, 2024.

Tabla 18

Influencia y significancia de Gestión por procesos y la Mejora de servicios públicos

Información sobre el ajuste de los modelos				
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	594,448			
Final	391,865	202,583	15	,000

Con estos datos se observa que es aceptada la hipótesis alterna, demostrando que existe influencia significativa entre la Gestión por procesos y la mejora de servicios públicos en una Municipalidad de Cajamarca,2024.

Tabla 19*Influencia de la Gestión por procesos y la Mejora de servicios públicos*

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,782
Nagelkerke	,786
McFadden	,285

Con estos datos se observa que existe influencia entre la variable y la dimensión.

Hipótesis Específica 3:

Ha: La gest. Por procesos influye directamente en la capacitación y desarrollo del personal en una Municipalidad de Cajamarca, 2024

Ho: La gest. Por procesos no influye directamente en la capacitación y desarrollo del personal en una Municipalidad de Cajamarca, 2024.

Tabla 20*Influencia y significancia de la Gestión por procesos y capacitación y desarrollo del personal*

Información sobre el ajuste de los modelos				
Modelo	-2 log de la verosimilitud	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	487,434			
Final	435,569	51,865	15	,000

Con estos datos se observa que el modelo tiene un buen ajuste con referencia a la predicción de la probabilidad de ocurrencia, con un grado de significancia p valor $0,000 < 0,05$. Por tanto es aceptada la hipótesis alterna, existiendo influencia significativa entre la variable y la dimensión.

Tabla 21

Influencia de la Gestión por procesos y la capacitación y desarrollo del personal

Pseudo R-cuadrado	
Cox y Snell	,323
Nagelkerke	,324
McFadden	,073

Con los datos expuestos, se observa que existe influencia entre la variable y la capacitación y desarrollo del personal.

IV. DISCUSIÓN

Se tuvo por Objetivo general: Determinar de qué manera la gestión por procesos influye en el marco de la modernización de la gestión pública en una municipalidad de Cajamarca 2024. En ese sentido , se observó en los resultados que en la variable Gestión por procesos, obtienen un 94.70% de calificación alta y la variable Modernización de la gestión pública lo mismo con un 58.60% . Con ello , se observó que si se mejora la variable Gestión por procesos existe más probabilidad que se mejore la variable Modernización de la gestión pública.

Asimismo, Paulsson et al. (2023), cuyo estudio realizado en municipalidades suecas en la que sus resultados demostraron que se mejoró notablemente la eficiencia operativa y satisfacción laboral, con un aumento del 25% en la eficiencia reportada y un 30% en la satisfacción laboral, con lo que se concluyó que una gestión sistemática y estructurada de los procesos contribuye a una modernización efectiva de la administración pública.

Autores como Kirchme (2019), nos dan la base teórica , donde resaltan la importancia de implementar un método estratégico para la mejora constante y la adaptabilidad ágil en contextos gubernamentales, centrándose en alinear los procesos con las metas estratégicas de la organización, asegurando que cada proceso contribuya de manera efectiva a alcanzar las metas institucionales. La definición que realiza la Asociación Española para la Calidad (AEC, 2019), indica que la gestión por procesos consiste en un método sistemático que posibilita a las entidades optimizar su desempeño al identificar, analizar y optimizar los procesos fundamentales, garantizando que estén alineados con las metas estratégicas de la organización.

El objetivo específico 1 es: Determinar de qué manera la gestión de procesos influye en la innovación tecnológica de una municipalidad de Cajamarca 2024, donde el 94.70% está alto en la dimensión innovación tecnológica y tiene un 100% en el mismo nivel. Por tanto, si se optimiza existe mayor probabilidad de que se llegue a un nivel de excelencia.

Ramírez y Herrera (2021) obtuvieron resultados similares analizando como afecta la innovación tecnológica en municipios e indicaron que se asoció significativamente con mejoras en la parte administrativa y de los servicios para la población, ya que el 75% de los encuestados reportaron una mejora en la eficiencia operativa, el 68% observaron una mayor transparencia en los procesos administrativos, el 72% indicaron una mayor satisfacción ciudadana con los servicios prestados, por lo que se destaca que la innovación es clave en todo el proceso.

También se asemeja al estudio realizado por Luna-Reyes et al (2019) que evaluó el efecto de este tipo de innovación en la gestión pública en Latinoamérica, ya que sus resultados del análisis estadístico indicaron que el 72% de los encuestados reportaron una mejora en la eficiencia operativa en la entidad y el 65% observaron una mayor transparencia en los procesos gubernamentales de la organización. Además, se observó una reducción en los costos operativos en un 58% en comparación al antes del proceso. Por ello, se observa que es un componente esencial para este objetivo.

En las bases teóricas que sustentan esto tenemos la teoría de Hammer et al (2015), en la que indica que integrar la gestión por procesos con tecnologías nuevas y el análisis de datos transforma significativamente el rendimiento organizacional, disminuyendo costos e incrementando la calidad del servicio. Esta sinergia es fundamental para los servicios que la entidad pueda brindar a la población

El objetivo específico 2 es: Determinar de qué manera la gestión de procesos influye en la mejora de servicios públicos de una municipalidad de Cajamarca 2024, con un 94.70% de nivel alto de la variable Gestión por procesos, y la dimensión mejora de servicios públicos con 21.80% en el nivel medio. Por ello, se demuestra que si se optimiza la gestión por procesos, existe mayor probabilidad de que se mejore la dimensión de mejora de servicios públicos que garantice una mejor gestión en brindar los servicios públicos de parte de la entidad.

Esto también guarda similitud con el estudio de Arteaga y Saavedra (2019) donde analizaron el proceso operativo de Limpieza Pública como caso de estudio prioritario. Los resultados mostraron que se aumentó significativamente la mejora del servicio público, con una reducción del 50% en los puntos críticos de basura y un aumento del 40% en la satisfacción ciudadana. Concluyeron que una estructura organizativa basada en procesos, respaldada por planificación, logística y tecnología, es esencial para la mejora de servicio.

En el estudio de Pacheco et al (2020), se evaluó el impacto de esta modernización en la mejora de los servicios en municipalidades del Perú, en donde el 80% de los encuestados reportaron un mayor acceso a los servicios, el 70% observó una reducción en los tiempos de respuesta. Por lo que, el estudio destaca que esta modernización es un factor clave para ello.

Como base teórica que sustenta esto, tenemos a Dumas (2018), quien proporciona un marco metodológico sólido. Resalta la relevancia de la modelización, el análisis y la optimización de los procesos como herramientas fundamentales para aumentar la mejora de servicios públicos. Desde esta óptica, esta es un medio para detectar y eliminar obstáculos, disminuir los gastos y los tiempos de respuesta, y optimizar la satisfacción de los ciudadanos.

También tenemos a Osborne et al (1992), quien fundamenta que la reinención del gobierno requiere la adopción de un enfoque orientado al cliente, donde las demandas son la base de las políticas y estrategias públicas. Esto implica la implementación de innovaciones tecnológicas, la simplificación de trámites administrativos, y la adopción de prácticas de gestión basadas en resultados y rendición de cuentas. La mejora continua de los servicios brindados a la población aumenta la satisfacción, y también contribuye a la eficiencia en el uso de los recursos y al fortalecimiento de la gobernanza democrática.

El objetivo específico 3 es: Determinar de qué manera la gestión de procesos influye en la capacitación y desarrollo del personal de una Municipalidad de Cajamarca 2024, de los resultados logrados se apreció que 94.70% se da un nivel alto de la variable Gestión por procesos, y de la dimensión capacitación y desarrollo del personal esta tiene un 69,90% en alto. Así se confirma que si se optimiza la gestión por procesos existe mayor probabilidad de que se mejore la dimensión capacitación y desarrollo del personal que garantice una mejor gestión del personal de la entidad.

Estos hallazgos son similares con el estudio realizado por Andersen et al (2020) donde evaluaron el impacto de la capacitación del personal y su evolución en la modernización de la gestión pública en los países nórdicos, y se observó que la capacitación y desarrollo del personal se asocian significativamente con mejoras en el nivel de los servicios públicos. Específicamente, el 78% reportaron una mejora en sus habilidades y competencias laborales, mientras que el 70% observó una mayor satisfacción en su desempeño laboral. Por ende, el estudio subraya su importancia para la modernización de estas organizaciones.

Otro estudio realizado por Alvarado et al (2022) analizó el impacto de los programas de capacitación en el personal. Los resultados del análisis estadístico indicaron que se asoció significativamente con mejoras en la eficiencia administrativa y la calidad en el servicio. Específicamente, el 77% de los que completaron la encuesta reportaron una mejora en sus habilidades laborales, el 72% observaron un aumento en la eficiencia en sus tareas diarias. Por ello, el estudio destaca que esta dimensión es esencial para la mejora de las organizaciones.

La base teórica de estos estudios nos la proporciona Chiavenato (2017), quien define a la capacitación como el conjunto de actividades diseñadas para dotar a los empleados con las competencias requeridas para realizar sus funciones de manera eficaz, mientras que el desarrollo del personal abarca la preparación para futuras funciones y puestos dentro de la organización. Esto mejora la calidad de los servicios y administración, y también contribuye al incremento de la satisfacción

laboral y el estímulo del personal, con un crecimiento en sus competencias y habilidades, lo cual es fundamental para una administración pública competente y motivada.

V. CONCLUSIONES

Se cumplió el objetivo general y se determinó que la gestión por procesos influye directamente en la modernización de la gestión pública de una Municipalidad de Cajamarca. La correlación fue directa y positiva. Se determinó también la influencia entre las variables por medio de la prueba de Nagelkerke obteniéndose un valor de 100%, confirmándose con ello la influencia de la variable Gestión por procesos sobre la variable Modernización de la gestión pública.

Se cumplió el objetivo específico 1 y se determinó que la gestión por procesos influye directamente en la innovación tecnológica en una Municipalidad de Cajamarca, 2024. La correlación fue directa y positiva. Se determinó la influencia por medio de la prueba de Nagelkerke obteniendo un valor de 71.50%, confirmándose con ello la influencia de la variable gestión por procesos sobre la dimensión innovación tecnológica.

Se cumplió el objetivo específico 2 y se determinó que la gestión por procesos influye directamente en la eficacia en la mejora de servicios públicos en una Municipalidad de Cajamarca, 2024. La correlación es directa y positiva. se estableció la influencia por medio de la prueba de Nagelkerke obteniendo un valor de 78.60%, confirmándose con ello la influencia sobre esta dimensión.

Se cumplió el objetivo específico 3 y se determinó que la gestión por procesos influye directamente en la capacitación y desarrollo del personal en una Municipalidad de Cajamarca, 2024. La correlación fue directa y positiva. Se determinó la influencia mediante la prueba de Nagelkerke obteniendo un valor de 32.40%, confirmándose con ello la influencia de la variable gestión por procesos sobre la dimensión capacitación y desarrollo del personal.

VI. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones se basan en Fortalecer la Gestión por Procesos en la Modernización de la Gestión Pública . Esta recomendación va dirigida al Jefe de área de Planificación y Gestión Estratégica y está basada en la conclusión de que la gestión por procesos influye directamente en la modernización de la gestión pública de una Municipalidad de Cajamarca. Se recomienda el diseño de un sistema de gestión de calidad con base en ISO 9001. Este puede proporcionar un marco estructurado y consistente para la mejora constante de los procesos, asegurando que todas las áreas de la municipalidad operen de manera eficiente y efectiva. La teoría de la calidad total de Deming (1986) apoya esta recomendación al enfatizar la importancia de la mejora constante y la participación de todos los integrantes en la gestión.

También impulsar la Innovación Tecnológica a través de la Gestión por Procesos. Esta recomendación va dirigida al Jefe del área de Tecnología, dado que la gestión por procesos influye significativamente en la innovación tecnológica, se sugiere la adopción de metodologías ágiles como Scrum y Kanban en los proyectos de innovación tecnológica. Estas metodologías permiten una gestión flexible y adaptable de los proyectos, promoviendo la creatividad y la rápida adaptación a los cambios tecnológicos. La teoría del cambio organizacional, particularmente el modelo de cambio de Lewin (1951), respalda esta recomendación, destacando la necesidad de preparar a la organización para la transformación, adoptar prácticas nuevas y afianzar los cambios realizados.

Asimismo, volver eficaces a los Servicios Públicos mediante la Gestión por Procesos , esta recomendación va dirigida al Jefe del área de Servicios Públicos. Se recomienda brindar un enfoque de mejora continua. Este enfoque ayudará a las municipalidades a reconocer puntos de mejora, ejecutar cambios necesarios y valorar continuamente los resultados. Deming (1986) sostiene que la mejora de los procesos es un esfuerzo continuo que requiere planificación, ejecución, verificación y acción.

Fomentar la Capacitación y Desarrollo del Personal a través de la Gestión por Procesos. Esta recomendación va dirigida al Jefe del área de Recursos Humanos. Se recomienda la implementación de programas de desarrollo profesional continuo.

Estos programas deben incluir formación en habilidades técnicas y de gestión de procesos, así como en competencias blandas. La teoría del desarrollo organizacional de Schein señala lo importante de la formación y el desarrollo continuo del equipo para adaptarse a los cambios organizacionales y mejorar el rendimiento global (Schein, 1988).

REFERENCIAS

- Alvarado, J., & Medina, P. (2022). Capacitación y desarrollo del personal en la modernización de la gestión pública en Perú. *Revista de Administración y Gestión Pública*, 41(1), 34-50. <https://revistas.up.edu.pe/index.php/ragp/article/view/344>.
- Andersen, S. C., Jakobsen, M. L., & Pedersen, L. H. (2020). Training and Development in Public Administration: An Analysis of the Nordic Countries. *Public Management Review*, 22(6), 765-786.
- Arteaga Lora & Saavedra Salazar (2019). Modelo de gestión por procesos de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque – Perú. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/5975>
- Asociación Española para la Calidad. (2019). La gestión por procesos: importancia y roles clave. <https://www.centrosdeexcelencia.com/wpcontent/uploads/2016/09/guiagesnprocesos.pdf>.
- Carrasco Díaz, S. (2016). Metodología de la investigación Editorial San Marcos
- Chiavenato, I. (2017). Introducción a la teoría general de la administración (8a ed.). McGraw-Hill.
- Creswell, J. W. (2014). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Sage Publications.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2018). Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe inai.janium.net/janium/Documentos/2620.pdf
- Cordella, A., & Paletti, A. (2019). Government as a Platform, Orchestration, and Public Value Creation: The Italian Case. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101409. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.101409>.

- Davenport, T. H., & Short, J. E. (2018). *The New Industrial Engineering: Information Technology and Business Process Redesign*. MIT Press.
- Deloitte. (2022). *The delivery challenge for the next government*
<https://www2.deloitte.com/es/es/pages/public-sector/articles/reto-servicio-ciudadano-proximo-gobierno.html>
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.
- Díaz Chira, Irene Patricia (2021). *Procesos de mejora a la Gestión de la Tesorería en el marco de la Política Nacional de Modernización en el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos: análisis del periodo 2014-2017*.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/20831>
- Drucker, P. F. (2018). *Effective public management*. Emerald Insight.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/13552520010316619/full/html>
- Dumas, M. (2018). *Fundamentals of Business Process Management*. Springer.
<https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-662-56509-4>
- Escuela Nacional de Administración Pública (2021). *Gestión por procesos para la Administración Pública. Cuaderno de Trabajo SERVIR*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica.pdf>
- Fowler Floyd Jackson (2018), *Survey Research Methods 5th edition*
https://www.researchgate.net/publication/324417651_Survey_Research_Methods_5th_edition
- García, L. (2019). *Gestión por procesos y su impacto en la innovación tecnológica en la administración pública local*. Editorial Académica Española.
- Gómez, L. (2020). *Gestión por procesos y modernización de la administración pública en Perú*. Editorial Andina.
<https://www.editorialandina.pe/gestion-por-procesos-modernizacion-peru>.

- Guzmán, R. (2020). La gestión por procesos en las municipalidades peruanas: desafíos y oportunidades. <https://repositorio.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6789>
- Hammer, M. (2015). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. HarperBusiness.
- Harrington, H. J. (2018). *Business Process Improvement: The Breakthrough Strategy for Total Quality, Productivity, and Competitiveness*. McGraw-Hill Education.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Hernandez Sampieri (2010). Metodología de la Investigación . Mc Graw Hill Education .
- Iglesias-Antelo, S., Rodríguez-Díaz, M., & García-Arias, J. (2023). Study of citizen satisfaction and loyalty in the urban area of Guayaquil: Perspective of the quality of public services applying structural equations. PLOS ONE, 18(1), e0263331. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0263331>
- Instituto de Mejora de Procesos de Negocio (BPMI). (2020). La gestión por procesos. México 2020.
- ISO. (2015). ISO 9001:2015 Quality Management Systems - Requirements. International Organization for Standardization.
- Kirchmer, Mathias (2018). "High Performance Through Business Process Management: Strategy Execution in a Digital World"
<https://www.springerprofessional.de/high-performance-through-business-process-management/12133878>
- Kumar, R. (2024). Cronbach's Alpha: Genesis, Issues and Alternatives. IMIB Journal of Innovation and Management, 2(2), 226–242. <https://doi.org/10.1177/ijim.241234970>

- La Rosa, M., & Dumas, M. (2021). *Fundamentals of Business Process Management*. Springer.
<https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-662-56509-4>.
- Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2015), *Practical Research: Planning and Design*
<https://doi.org/10.37074/jalt.2018.1.2.15>
- Lewin, K. (1951). *Field Theory in Social Science*. Harper and Row
- López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Bellaterra: Dipòsit Digital de Documents de la Universitat Autònoma de Barcelona. <https://diposit.ub.edu/dspace/handle/2445/163957>.
- Luna-Reyes, L. F., & Gil-García, J. R. (2019). Digital Government Transformation and Internet Portals: A Comparison of Two Latin American Cases. *Government Information Quarterly*, 36(2), 101392.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.02.001>.
- Noe, R. A. (2017). *Employee Training and Development*. McGraw-Hill Education.
- Norma Técnica N° 006-2018-SG/SGP <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/235944-006-2018-pcm-sgp>
- OCDE (2011). *Hacia una gestión pública más efectiva y dinámica en México*, OECD Publishing.
<https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/48808023.pdf>
- Organización Internacional de Normalización. (2015). *ISO 9001:2015 - Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos*. Ginebra: ISO.
<https://www.iso.org/standard/62085.html>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2016). *Government at a Glance 2017: Digital transformation of public service delivery*. OECD Publishing.
https://www.oecd-ilibrary.org/governance/government-at-a-glance-2017/digital-transformation-of-public-service-delivery_gov_glance-2017-9-en
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.

- Pacheco, L., & Rojas, M. (2020). Modernización de la gestión pública y mejora de los servicios públicos en municipalidades del Perú. *Revista Peruana de Administración Pública*, 35(2), 123-145. <https://doi.org/10.1016/j.rpap.2020.02.003>.
- PCM. (2002). Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado LEY N° 27658. https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/institucional/gestion_descentralizada/transferencia_sectorial/normas_proceso_transferencia/3_LEY_Nro_27658.pdf
- Paulsson, S., Hellman, T., Svartengren, M., & Molin, F. (2023). A Quantitative Study on Employees' Experiences of a Support Model for Systematic Work Environment Management in Swedish Municipalities. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(5), 4010. <https://doi.org/10.3390/ijerph20054010>
- Quispe, R. (2018). Influencia de la gestión por procesos en la capacitación y desarrollo del personal en una entidad pública. Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/8332>.
- Ramírez, A., & Herrera, M. (2021). Innovación tecnológica y modernización de la gestión pública en las municipalidades de Lima, Perú. *Revista Peruana de Administración Pública*, 35(2), 123-145. <https://doi.org/10.1016/j.rpap.2021.02.003>.
- Rodríguez, L., & García, M. (2021). Implementación de la gestión por procesos en la modernización de la gestión pública municipal. *Government Information Quarterly*, 38(3), 101587. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101587>.
- Rodríguez Pajuelo Roberto Juniors. (2020). La implementación del plan de incentivos a la mejora de la gestión y modernización municipal en la Municipalidad de San Martín de Porres. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6896>
- Sanchez Carlesi, Hector & Reyes Meza Carlos (2021). Metodología y diseños de la investigación científica.

https://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-y-disenos-en-la-investigacion-cientifica_53685

Scholl, H. J. (2020). E-Government: Information, Technology, and Transformation. Springer.

Schwaber, K., & Sutherland, J. (2020). The Scrum Guide. Scrum.org.

Schein, E. H. (1988). Organizational Psychology. Prentice Hall.

Torres, J. (2019). Implementación de la gestión por procesos en las municipalidades peruanas. <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/6789>

Valderrama, S. (2013). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: Editorial San Marcos.

Anexo 1: Tabla de operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable independiente: Gestión por procesos	Según la Asociación Española para la Calidad (AEC, 2019), la gestión por procesos consiste en un método sistemático que posibilita a las organizaciones optimizar su desempeño al identificar, analizar y optimizar los procesos fundamentales, garantizando que estén alineados con las metas estratégicas de la organización.	La variable Gestión por procesos fue medida mediante un cuestionario tipo escala de Likert que evalúan tres dimensiones: a) Eficiencia operativa b) Satisfacción ciudadana c) Productividad del personal	Eficiencia operativa	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo promedio de procesamiento de trámites • Número de pasos en el proceso administrativo. • Costo promedio por trámite • Porcentaje de trámites completados a tiempo. 	Ordinal
			Satisfacción ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de satisfacción general del ciudadano • Tiempo de respuesta a las solicitudes ciudadanas • Calidad percibida de la atención al ciudadano 	Ordinal
			Productividad del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Número de trámites gestionados por empleado • Horas de capacitación por empleado • Nivel de conocimiento sobre procedimientos administrativos. 	Ordinal

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable dependiente: Modernización de la Gestión Pública	Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2016), la modernización de la gestión pública implica una evolución constante de las estructuras, procesos y sistemas de gestión del sector público con el fin de mejorar su eficacia, eficiencia, responsabilidad y habilidad de respuesta a las demandas de la ciudadanía.	La variable Modernización de la Gestión Pública fue medida mediante un cuestionario tipo escala de Likert que evalúan tres dimensiones : a) Innovación tecnológica b) Mejora de servicios públicos c) Capacitación y Desarrollo del personal	Innovación tecnológica	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación de sistemas de gestión electrónica • Uso de plataformas digitales para trámites • Disponibilidad de servicios en línea • Integración de bases de datos • Actualización de software administrativo. 	Ordinal
			Mejora de servicios públicos	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de los servicios ofrecidos • Accesibilidad de los servicios para la ciudadanía • Rapidez en la prestación de servicios 	Ordinal
			Capacitación y desarrollo del personal	<ul style="list-style-type: none"> • Número de horas de capacitación recibidas por empleado • Actualización de competencias del personal • Satisfacción del personal con las capacitaciones. 	Ordinal

Anexo 2: Instrumentos recolección de datos

Ficha técnica para evaluar el cuestionario

Ficha técnica	
Nombre :	Cuestionario sobre calidad de servicio
Autor :	Marco Antonio Osorio Muñoz
Adaptado por :	Marco Antonio Miranda Gallardo
Lugar :	Cajamarca
Administración :	Individual
Duración :	15 minutos
Objetivo :	Evaluar como la gestión por procesos influye en la modernización de la gestión pública de una Municipalidad de Cajamarca
Medios :	físicos o virtuales
Valoración :	por niveles (bajo-medio-alto)
Área de aplicación :	Un usuario
Tipo de puntuación :	Numérica (1,2,3,4,5)
Escala de valores :	Nunca 1, Casi Nunca 2, A veces 3, Casi Siempre 4, Siempre 5
Validación :	Por juicio de expertos

Instrumentos de recolección de datos

INSTRUCCIONES: a continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención, luego marca con una "X" la respuesta que consideres para cada pregunta.

ítem	GESTIÓN POR PROCESOS	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
	DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA OPERATIVA					
1	¿El tiempo promedio de procesamiento de trámites es satisfactorio?					
2	¿El número de pasos en el proceso administrativo es óptimo?					
3	¿El costo promedio por trámite es razonable?					
4	¿Se completan los trámites en el tiempo estimado?					

	DIMENSION 2 : SATISFACCION CIUDADANA					
1	¿El índice de satisfacción general del ciudadano es alto?					
2	¿El tiempo de respuesta a las solicitudes ciudadanas es adecuado?					
3	¿La calidad de la atención al ciudadano es percibida como buena?					
	DIMENSION 03 : PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL					
1	¿El número de trámites gestionados por empleado es satisfactorio?					
2	¿Se proporcionan suficientes horas de capacitación a los empleados?					
3	¿El personal tiene un buen nivel de conocimiento sobre los procedimientos administrativos?					

Ítem	MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA	1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	a veces	casi siempre	siempre
	DIMENSIÓN 1: INNOVACION TECNOLOGICA					
1	¿Se han implementado sistemas de gestión electrónica?					
2	¿Se utilizan plataformas digitales para trámites?					
3	¿Están disponibles los servicios en línea?					
4	¿Se han integrado bases de datos?					
5	¿Se actualiza regularmente el software administrativo?					
	DIMENSION 2 : MEJORA DE SERVICIOS PUBLICOS					
1	¿Ha mejorado la calidad de los servicios ofrecidos?					
2	¿Son accesibles los servicios para la ciudadanía?					
3	¿Ha aumentado la rapidez en la prestación de servicios?					
	DIMENSION 03 : CAPACITACION Y DESARROLLO DEL PERSONAL					
1	¿Reciben los empleados un número adecuado de horas de capacitación?					
2	¿Se actualizan las competencias del personal regularmente?					
3	¿Están satisfechos los empleados con las capacitaciones recibidas?					

Anexo 3: Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTION POR PROCESOS
Objetivo del instrumento	Obtener información de como esta variable puede optimizar su desempeño al identificar, analizar y optimizar los procesos fundamentales.
Nombres y apellidos del experto	MARIA AROSTE ANGEL
Documento de identidad	72446149
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
Nacionalidad	PERUANA
Institución	Ventura Soluciones SAC
Cargo	Consultor SAP BO
Número telefónico	967004245
Firma	
Fecha	08 de Junio de 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE LA VARIABLE MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA
Objetivo del instrumento	Obtener información de como la modernización de gestión pública es afectada por las dimensiones e implica una evolución constante de las estructuras, procesos y sistemas.
Nombres y apellidos del experto	MARIA AROSTE ANGEL
Documento de identidad	72446149
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS
Nacionalidad	PERUANA
Institución	Ventura Soluciones SAC
Cargo	Consultor SAP BO
Número telefónico	967004245
Firma	
Fecha	08 de Junio de 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS
Objetivo del instrumento	Obtener información de como esta variable puede optimizar su desempeño al identificar, analizar y optimizar los procesos fundamentales.
Nombres y apellidos del experto	SANDRA PATRICIA FLORES VASQUEZ
Documento de identidad	71962153
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	OSCE
Cargo	Jefa de unidad de organización y modernización
Número telefónico	980737128
Firma	
Fecha	08 de Junio de 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE LA VARIABLE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA
Objetivo del instrumento	Obtener información de cómo la modernización de gestión pública es afectada por las dimensiones e implica una evolución constante de las estructuras, procesos y sistemas.
Nombres y apellidos del experto	SANDRA PATRICIA FLORES VASQUEZ
Documento de identidad	71962153
Años de experiencia en el área	10
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
Nacionalidad	PERUANA
Institución	OSCE
Cargo	Jefa de unidad de organización y modernización
Número telefónico	980737128
Firma	
Fecha	08 de Junio de 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTION POR PROCESOS
Objetivo del instrumento	Obtener información de como esta variable puede optimizar su desempeño al identificar, analizar y optimizar los procesos fundamentales.
Nombres y apellidos del experto	NATHALY VARGAS LOPEZ
Documento de identidad	41505539
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN GESTION
Nacionalidad	PERUANA
Institución	Universidad Científica del Sur
Cargo	Docente
Número telefónico	932655660
Firma	
Fecha	08 de Junio de 2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	CUESTIONARIO DE LA VARIABLE MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA
Objetivo del instrumento	Obtener información de cómo la modernización de gestión pública es afectada por las dimensiones e implica una evolución constante de las estructuras, procesos y sistemas
Nombres y apellidos del experto	NATHALY VARGAS LOPEZ
Documento de identidad	41505539
Años de experiencia en el área	20
Máximo Grado Académico	MAGISTER EN GESTIÓN
Nacionalidad	PERUANA
Institución	Universidad Científica del Sur
Cargo	Docente
Número telefónico	932655660
Firma	
Fecha	08 de Junio de 2024

Anexo 04 : Resultados del análisis de consistencia interna
 Base de datos de la variable Independiente: Gestión por procesos

VARIABLE INDEPENDIENTE : GESTION POR PROCESOS											
EP	EFICIENCIA OPERATIVA				SATISFACCION CIUDADANA			PRODUCTIVIDAD PERSONAL			P.D.
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
EP1	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
EP2	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
EP3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	47
EP4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	47
EP5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
EP6	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	43
EP7	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	46
EP8	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	47
EP9	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
EP10	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	46
EP11	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	45
EP12	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48
EP13	5	4	5	5	5	5	5	4	3	3	44
EP14	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	45
EP15	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
EP16	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	44
EP17	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
EP18	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	45
EP19	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	47
EP20	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
EP21	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	46
EP22	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	47
EP23	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
EP24	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	43
EP25	5	4	5	5	5	4	4	3	3	3	41
EP26	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	47
EP27	5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	39
EP28	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
EP29	5	5	5	5	5	4	4	3	3	3	42
EP30	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
EP31	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	45
EP32	5	5	5	5	5	5	5	3	3	4	45
EP33	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	38
EP34	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	41
EP35	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	45
EP36	4	4	4	5	3	4	2	4	3	4	37
EP37	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
EP38	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	40
EP39	4	5	5	5	5	5	5	3	4	3	44
EP40	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45

5	EP41	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
6	EP42	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	43
7	EP43	4	5	5	5	4	4	4	4	3	2	40
8	EP44	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	46
9	EP45	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	36
0	EP46	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	42
1	EP47	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	42
2	EP48	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	39
3	EP49	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
4	EP50	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	44
5	EP51	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	38
6	EP52	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	44
7	EP53	4	3	4	4	5	5	5	3	3	3	39
8	EP54	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	44
9	EP55	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
0	EP56	4	4	5	4	5	5	5	3	3	4	42
1	EP57	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	39
2	EP58	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	45
3	EP59	5	4	4	4	5	4	4	2	3	3	38
4	EP60	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	46
5	EP61	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	37
6	EP62	4	3	5	5	5	5	5	3	4	3	42
7	EP63	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	44
8	EP64	5	5	4	5	5	5	5	3	3	3	43
9	EP65	4	4	4	4	5	5	5	3	3	2	39
0	EP66	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	48
1	EP67	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	42
2	EP68	5	5	5	5	5	3	3	4	4	4	43
3	EP69	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	42
4	EP70	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	45

Anexo 4: Resultados del análisis de consistencia interna

Base de datos de la variable dependiente: Modernización de la gestión pública

VARIABLE DEPENDIENTE : MODERNIZACION DE LA GESTION PUBLICA												
EP	INNOVACION TECNOLÓGICA					MEJORA DE SERVICIOS PUBLICOS			CAPACITACION Y DESARROLLO DEL			P.D.
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	
EP1	4	4	3	4	5	1	1	1	5	3	5	36
EP2	4	5	5	4	4	2	2	2	5	4	4	41
EP3	4	4	4	4	4	2	2	3	5	4	4	40
EP4	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	4	47
EP5	5	5	5	5	5	2	2	2	5	5	5	46
EP6	4	4	4	5	4	2	2	2	4	4	4	39
EP7	5	5	5	5	5	2	2	3	5	5	4	46
EP8	4	4	4	5	4	2	2	3	5	4	5	42
EP9	5	5	5	5	5	2	2	2	4	4	4	43
EP10	4	4	5	5	5	3	3	3	4	5	4	45
EP11	5	5	5	5	5	2	2	2	4	5	4	44
EP12	3	4	4	4	4	1	2	2	5	4	5	38
EP13	4	4	4	4	4	1	1	2	4	3	3	34
EP14	5	5	5	4	5	3	3	3	4	5	3	45
EP15	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	4	47
EP16	5	5	5	4	5	2	2	2	5	5	5	45
EP17	4	4	4	5	4	1	1	2	4	4	4	37
EP18	5	5	5	5	5	2	1	3	5	5	4	45
EP19	4	4	4	5	4	2	1	2	5	3	5	39
EP20	4	4	4	4	5	1	2	2	4	4	4	38
EP21	5	5	5	5	5	3	2	3	5	5	4	47
EP22	5	5	5	4	5	2	1	2	5	5	4	43
EP23	4	4	4	5	4	1	1	2	4	4	4	37
EP24	5	5	5	5	5	1	2	2	3	3	3	39
EP25	5	5	5	5	5	1	1	1	3	3	3	37
EP26	4	5	4	4	5	2	2	2	4	3	5	40
EP27	5	5	5	5	5	2	2	2	3	4	3	41
EP28	4	4	5	5	4	1	1	1	4	4	4	37
EP29	5	5	5	5	5	2	2	2	3	3	3	40
EP30	5	5	5	5	5	2	2	3	4	4	4	44
EP31	5	5	5	4	5	2	1	2	4	3	3	39
EP32	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	38
EP33	3	4	4	4	4	1	2	3	4	2	4	35
EP34	5	5	5	5	5	2	2	2	3	4	3	41
EP35	4	5	4	4	4	1	1	1	4	5	4	37
EP36	5	4	5	4	5	2	2	2	4	3	4	40
EP37	5	5	5	5	5	2	2	2	4	4	4	43
EP38	5	5	5	5	5	2	2	1	4	3	4	41
EP39	5	5	5	5	5	2	2	2	3	4	3	41
EP40	4	4	5	4	5	1	3	3	5	4	5	43
EP41	5	5	5	5	5	3	2	2	3	3	3	41
EP42	3	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	34
EP43	4	4	4	5	4	1	1	2	4	3	2	34
EP44	4	4	4	4	5	1	2	2	5	4	4	39
EP45	5	4	5	4	5	2	2	2	3	4	4	40
EP46	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	46
EP47	4	5	4	5	5	2	2	2	4	5	4	42
EP48	4	4	4	5	4	2	1	2	3	3	4	36
EP49	4	5	4	4	5	2	2	2	4	4	4	40
EP50	4	4	4	5	4	1	1	2	4	3	3	35
EP51	5	5	5	5	5	2	2	3	3	4	3	42
EP52	5	5	5	5	5	2	2	2	4	3	3	41
EP53	4	4	4	4	4	1	1	2	3	3	3	33
EP54	4	5	4	4	4	2	2	2	5	4	4	40
EP55	4	5	4	4	4	2	1	2	4	5	5	40
EP56	5	4	5	4	5	2	1	2	3	3	4	38
EP57	4	4	5	4	4	2	1	1	4	4	3	36
EP58	5	5	5	5	5	2	1	1	4	3	3	39
EP59	4	4	4	4	4	2	1	2	2	3	3	33
EP60	5	5	5	5	5	2	3	3	4	4	4	45
EP61	4	4	5	4	4	2	1	2	4	3	3	36
EP62	5	5	5	5	5	2	3	2	3	4	3	42
EP63	5	5	5	5	5	2	2	2	4	3	3	41
EP64	5	5	4	5	5	2	2	1	3	3	3	38
EP65	5	5	5	5	5	2	2	2	3	3	2	39
EP66	4	4	4	4	4	1	2	1	5	4	4	37
EP67	4	4	5	4	4	2	1	2	4	4	4	38
EP68	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	46
EP69	5	5	5	5	5	2	2	3	5	5	4	46
EP70	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	5	47

Anexo 5: Consentimiento informado

Anexo 3

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión por procesos en el marco de la modernización de la gestión pública

Investigador (a): Marco Antonio Miranda Gallardo

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada "*Gestión por procesos en el marco de la modernización de la gestión pública*", cuyo objetivo es Determinar de qué manera la gestión por procesos influye en el marco de la modernización de la gestión pública en una municipalidad de Cajamarca 2024. Esta investigación es desarrollada por un estudiante del programa de estudio *Programa académico de Maestría en Gestión Pública* de la Universidad César Vallejo del campus Lima Norte, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución *Universidad Cesar Vallejo*.

Describir el impacto del problema de la investigación.

El impacto del problema de la investigación es qué la gestión por procesos influye en el marco de la modernización de la gestión pública en una Municipalidad de Cajamarca 2024

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.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de su centro de labores de la institución Municipalidad distrital de Nanchoc. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

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

Riesgo (principio de No maleficencia):

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

Beneficios (principio de beneficencia):

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

Confidencialidad (principio de justicia):

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

Problemas o preguntas:

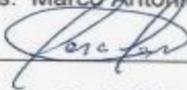
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Marco Antonio Miranda Gallardo, email: mmirandaga@ucvvirtual.edu.pe y asesor Gisella Socorro Flores Mejía email: gfloresme@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento:

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

Investigador :

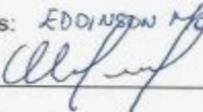
Nombre y Apellidos: Marco Antonio Miranda Gallardo

Firma: 

Fecha y hora: 02.06.2024 9:30 AM

Trabajadores :

Nombre y Apellidos: EDDINSON MORALES MENDOZA

Firma: 

Fecha y hora: 03.06.2024 08:45 AM

ANEXO 07 : ANALISIS COMPLEMENTARIO

Cálculo de tamaño de muestra

Calculadora de muestra

Nivel de confianza: 95% 99%

Margen de Error:

Población:

Tamaño de Muestra:

Anexo 8: Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación

Autorización de uso de información de entidad Municipal

Yo, Eddinson Paul Morales Mendoza, identificado con DNI N° 42137158, en mi calidad de Gerente Municipal de la Municipalidad distrital de Nanchoc, ubicado en la provincia de San Miguel, Región Cajamarca

OTORGO AUTORIZACION

Al Sr. Marco Antonio Miranda Gallardo, con DNI 41480137 , para su investigación dentro de su Tesis de Maestría en Gestión Pública, para que utilice la siguiente información de la Institución :

Datos e información de la Gestión por procesos en el marco de la modernización de la gestión pública, los cuales serán obtenidos mediante cuestionarios dirigidos a trabajadores municipales que participaran en la investigación .

Indicar si el Representante que autoriza la información de la entidad, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la entidad en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada .

Mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la institución o

Mencionar el nombre de la entidad.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE NANCHOC
SAN MIGUEL - CAJAMARCA

Abog. Eddinson P. Morales Mendoza
GERENTE MUNICIPAL

FIRMA Y SELLO DEL GERENTE
DNI : 42137158

El estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de investigación/ en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente, asimismo asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la entidad otorgante de la información puede ejecutar .

Firma del estudiante
DNI : 41480137