



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Gestión por procesos y modernización de la gestión pública en
servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Gaytan Castro, Anderson Yojeiro (orcid.org/0009-0007-3149-5391)

ASESORES:

Dra. Flores Ledesma, Katia Ninozca (orcid.org/0000-0002-9088-5820)

Dr. Prudenci Cuela, Fausto Enrique (orcid.org/0000-0002-0201-4807)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERU

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, FLORES LEDESMA KATIA NINOZCA, 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 y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024", cuyo autor es GAYTAN CASTRO ANDERSON YOJEIRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 11.00%, 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, 03 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
KATIA NINOZCA FLORES LEDESMA DNI: 20022551 ORCID: 0000-0002-9088-5820	Firmado electrónicamente por: KFLORESL1 el 10- 08-2024 08:24:57

Código documento Trilce: TRI - 0846614



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GAYTAN CASTRO ANDERSON YOJEIRO 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 y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 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
GAYTAN CASTRO ANDERSON YOJEIRO DNI: 71983422 ORCID: 0009-0007-3149-5391	Firmado electrónicamente por: AGAYTANCA el 05-08- 2024 08:43:22

Código documento Trilce: INV - 1700471

Agradecimiento

Agradezco a mis asesores por el apoyo, paciencia y comprensión durante todo el proceso de elaboración del presente trabajo de investigación.

A las personas que me han brindado su apoyo en el llenado de la técnica de instrumento de recolección de datos, gracias por su importante y valioso apoyo.

Dedicatoria

A mis padres Saul y Nelly, quienes son la razón de mi existir.

A mis hermanos Marco, Jhuler, Evelyn y Daniela, quienes son mi refugio y apoyo siempre.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Agradecimiento	iv
Dedicatoria	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen.....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	11
III. RESULTADOS.....	14
IV. DISCUSIÓN.....	21
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS.....	28
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de frecuencias y porcentajes GpP	14
Tabla 2 Distribución de frecuencias y porcentajes GpP y dimensiones	14
Tabla 3 Distribución de frecuencias y porcentajes MGP	15
Tabla 4 Dimensiones para MGP	15
Tabla 5 Prueba de normalidad	16
Tabla 6 Correlación entre GpP y MGP	17
Tabla 7 Correlación entre los procesos estratégicos y MGP	18
Tabla 8 Correlación entre los procesos operativos y MGP	19
Tabla 9 Correlación entre los procesos de apoyo y MGP	20

Resumen

La presente investigación está relacionado a la ODS N°9 por cuanto se tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión por procesos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024.

De enfoque cuantitativo y no experimental correlacional de tipo básico con una muestra integrada de 70 servidores públicos a quienes se les aplicó dos cuestionarios. Con respecto a los resultados descriptivos de la gestión por procesos, se tuvo que la mayoría de los encuestados 62,9%, percibe la gestión por procesos como nivel medio, lo que sugiere que, mientras se reconocen algunos aspectos positivos, aún hay áreas significativas de mejora. Y el 60%, evalúa la modernización de la gestión pública como nivel medio, lo que sugiere que, aunque se han realizado esfuerzos para modernizar la administración pública, todavía hay un camino considerable por recorrer para alcanzar una modernización completa y efectiva. Los resultados inferenciales arrojó una correlación positiva alta de 0.726 y significativa entre las dos variables, con un valor de significancia bilateral de 0.000. Concluyendo que existe una adecuada relación entre la gestión por procesos que se ve favorecida en los servidores dentro de una UGEL de Lima Norte.

Palabras clave: Administración pública, cambio organizacional, administración de la educación.

Abstract

This research is related to ODS N°. 9 since the general objective was to determine the relationship between process management and modernization of public management in public servants of a UGEL in Lima Norte, 2024.

With a quantitative and non-experimental correlational basic type approach with an integrated sample of 70 public servants to whom two questionnaires were applied. Regarding the descriptive results of process management, it was found that the majority of respondents, 62.9%, perceive process management as a medium level, which suggests that, while some positive aspects are recognized, there are still significant areas. of improvement. And 60% evaluate the modernization of public management as a medium level, which suggests that, although efforts have been made to modernize public administration, there is still a considerable way to go to achieve complete and effective modernization. The inferential results showed a high positive correlation of 0.726 and significant between the two variables, with a bilateral significance value of 0.000. Concluding that there is an adequate relationship between process management that is favored in the servers within a UGEL in Lima Norte.

Keywords: Public administration, organizational change, education administration.

I. INTRODUCCIÓN

Durante el año 1970, los países en desarrollo comenzaron una reestructuración frente a la crisis gubernamental y económica por la que atravesaban, en ello se estaba perfeccionando la nueva gestión pública, que en sus inicios buscaba mejorar el funcionamiento del aparato estatal y reducir los índices de burocratización (Barragán, 2022).

En ese sentido, la administración tradicional del siglo XX, en su gestión por procesos (GpP) internos donde tuvieron dificultades en el procedimiento administrativo, ya que era latente, lento y bastante burocrático, cuyas estructuras institucionales devenían de un centralismo que no respondían a las demandas (Díaz et., 2020).

En América Latina, los países de la nueva ola en la gestión pública conllevaron a un proceso de reforma estatal por el decaimiento de las empresas públicas que impactó gravemente en la economía de las regiones. Tras ello, el surgimiento del modelo neoliberal implementó las nuevas bases del aparato estatal para la mejor promoción en la atención, y reducción del trámite burocrático (Barrios-Hernández, 2020).

En Colombia, el gobierno viene realizando una correcta administración pública con el fin de reducir las brechas de necesidades e institucionales de los ciudadanos, estos cambios tienen inicio en la GpP (Bryson & George, 2020).

En Bolivia, las políticas de gestión por procesos se centran en las metas internas institucionales donde implica una insuficiente dirección del presupuesto y proyectos; acortando los factores externos que eran más importantes e imprescindibles (Núñez y otros, 2021).

En Ecuador, el estado ostenta una deficiente planificación en los distintos estamentos sectoriales, que imponiendo una pésima gestión de procesos (GpP), reducen la capacidad estatal en las decisiones de las políticas públicas, además disminuyendo la participación ciudadana en las metas y objetivos. (Carpio y Jiménez, 2023).

A nivel nacional, Modernización de la Gestión Pública (MGP) se contempla la NT N° 001-2018-PCM/SGP, el cual desarrolla modelos de gestión de organización institucional, procesos y simplificación administrativa cuyo fin es brindar un adecuado servicio dentro del aparato estatal para poder impulsar los objetivos.

Sin embargo, se infiere que existe una falta de eficiencia en la productividad que permita alcanzar la competencia en un determinado plazo, flexibilidad y emprendimiento de las unidades estatales para la obtención de resultados (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2022).

En una UGEL de Lima Norte, con respecto a la gestión por procesos existe que el personal tiene una ineficiente experiencia en el manejo de los procesos administrativos internos y externos, además los flujos de trabajo carecen de mejorías y diseños para incrementar su eficiencia de la gestión institucional. Por otro lado, no se está efectuando una correcta administración pública, ya que no se está atendiendo las necesidades de las IIEE en estado crítico ni en sus zonas rurales. Además, los servidores consideran que existe una pésima coordinación entre el equipo directivo y organizativo, ya que no está realizando un vínculo coordinado con la capacidad de liderazgo y gestión.

La presente investigación está relacionado al Objetivo 9: Industria, Innovación e infraestructura, ya que trata la GpP dentro de una institución pública, así mismo la connotación de los cambios y transformaciones que empoderan a las comunidades y/o organizaciones.

En ese mismo sentido, se formulará el problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024? Por consiguiente, se formulará la problemática específica: (1) ¿Cuál es la relación entre los procesos estratégicos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024?, (2) ¿Cuál es la relación entre los procesos operativos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024?, (3) ¿Cuál es la relación entre los procesos de apoyo

y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024?

Se planteó como justificación teórica, ya que contribuyo al conocimiento de los procesos administrativos, ya que apporto con las bases teóricas, modelos, que se basaron los autores en mención; así mismo se desarrolló la variable y sus dimensiones con el fin de sustentar el objeto de estudio. Como justificación práctica, se obtendrá información valiosa que facilitará al equipo técnico en la toma de decisiones para los proyectos de envergadura, asimismo proporcionará a la gestión dentro de una UGEL una precisión para cumplir sus metas con eficiencia. Como Justificación metodológica, ayudará a la obtención de respuestas a partir de los objetivos, como también se brindará la correcta utilización de la muestra y técnica a utilizar en la investigación, como también aportará para futuras tesis.

Con respecto a los antecedentes internacionales, Matei (2020) planteó en el artículo, el objetivo la relación GpP y gestión organizacional en una entidad pública de Rumania. En ese entender, el tipo fue básico, correlativo, cuantitativo, así mismo se empleó como instrumento el cuestionario para cada variable y la muestra estuvo integrado por 45 trabajadores de dicha entidad pública. Los resultados fueron que un 56% del personal respondieron en un nivel medio que en la entidad gubernamental se respeta el proceso administrativo, el cumplimiento de las metas y sobre todo se toma en cuenta las brechas y necesidades de las poblaciones vulnerables. Se concluye que existió una significancia, además se demuestra por un alto índice en productividad según el reporte de situación financiera y económica de la entidad pública; por otro lado, se describe que los trabajadores nombrados en una mayoría, cumple de manera categórica sus funciones y deberes.

Aguilar (2020) en el artículo, tuvo como objetivo gestión estratégica de procesos y su relación gestión administrativa en una entidad pública, Argentina. Empleo como metodología un tipo básico, enfoque correlativo, la muestra fue de 85 trabajadores, así mismo se frecuentó en un instrumento con la escala de likert para cada variable de estudio. Los resultados demostraron que un 35% del personal manifestaron tener en claro sus objetivos y metas del plan de estrategia

institucional, por otro lado un 47% respondieron tener conocimientos fijos de los objetivos estratégicos, en vista de que ayuda en la correcta planificación y programas de inversión. Mas aun, el 29% de los trabajadores afirmaron que la institución pública percibe un incremento presupuestario ya que tiene partidas con una gran inversión pública, dado que la necesidad de la población esta inmersa en situación de vulnerabilidad. En conclusión, ya que los indicadores del plan de estrategia mejoran de manera eficiente la entidad pública, sobre todo los procesos internos y de control logístico.

Fonseca et al., (2020) en el artículo investigativo, se tuvo objetivo gestión de procesos por competencia y su relación proceso estratégico en una organización privada, Colombia. Llego a los resultados que las decisiones técnicas dentro de la entidad pública, debe cumplir los parámetros de evaluación, por otro lado, en la gerencia pública es necesario que realice la fiscalización en el proceso estratégico en cumplimiento de las metas institucionales. La metodología utilizada fue de tipo básico, correlativo, cuantitativo, cuestionario ordinal. Concluyendo, la gestión de procesos debe cumplir las competencias estratégicas a su vez implementar las acciones gubernamentales entre las variables de estudio dentro de la institución.

Kregel et al. (2020) planteó como objetivo determinar que GpP y su influencia con su cultura organizativa en una entidad pública municipal, Alemania. Fue de tipo básico, no experimental, descriptivo – correlativo, más aún se utilizó el cuestionario con preguntas cerrada y escala Likert. Se obtuvo los resultados que los 733 trabajadores que fueron encuestadas, un 32 % respondieron un nivel óptimo, considerando que las operaciones estratégicas de la entidad pública se manejan de manera eficiente, puesto que los funcionarios y/o servidores cumplen en su inmediatez sus funciones dentro del plan operativo, y por otro lado un 22% consideran que la función es regular o baja, que trata de indicar que la situación gubernamental es inestable en su presupuesto financiero y económico. Concluyendo que la gestión de procesos y su influencia con la cultura organizativa, tiene una relación $Rho = 0,873$ y el $p < 0,004 < 0,05$ de grado de significancia, dentro del municipio para llegar a cumplir el presupuesto anual.

Pietrzyk (2023) planteó como objetivo relación entre GpP y gestión de calidad en una entidad pública, Alemania. Cuyo método fue de tipo básico, correlacional y con un grupo de 125 trabajadores a quienes se le brindo una encuesta con escala ordinal y la aplicación de una hipótesis inferencial. Cuyo resultado establecido que las organizaciones deben prever el buen funcionamiento presupuestario en los estamentos de administración, así mismo la GpP establece que su función es buscar alternativas mejoradas de solución, optimas y viables en un corto plazo, y el usuario final se siente conforme con los servicios y productos ofrecidos. Concluyendo que la GpP se relaciona en salvaguardar al interés de una nación y calidad del procedimiento dentro de la entidad pública.

En ese sentido, se presenta los antecedentes nacionales, quien menciona Alvarado (2022) planteo como objetivo la relación entre la GpP en una entidad pública con la gestión de resultados, Ucayali. Se planteó como investigación un tipo básico, cuantitativa, no experimental, corte transversal; también se utilizó el cuestionario integrado por preguntas exactas para definir los objetivos de investigación, la muestra fue de 113 trabajadores, la parte estadística que el 59,3% del personal afirman que la GpP es en un nivel regular, ya que se cumple de manera poco confiable los procesos internos y externos de los proyectos de inversión, como también la falta de exactitud en el cumplimiento de las metas en un corto plazo posible, por otro lado para la elaboración del expediente técnico existe falencias de forma y fondo que conlleva a un pésimo sustento. Otro rasgo fue un 42,5% respondieron en un nivel bajo, es decir que no se respetó las guías de planeación, dirección y control en las distintas actividades y/o obras de envergadura. Se concluye, que la GpP tiene una relación de $Rho = 0,682$ el cual indica que la correlación normal entre las variables de estudio y el $p < 0,05$ ello trata de indicar que se acepta la H_a , en ese sentido son varios los factores a cumplir en el gobierno edil a fin que exista resultados idóneos.

Carrasco (2021) Tuvo como objetivo determinar como la GpP en una institución educativa pública y la gestión por resultados, Lima. Fue básica, cuantitativa, correlativa no experimental; asimismo se utilizó un instrumento para la variable de estudio con una detallada escala ordinal y sus preguntas cerradas, con el objetivo de que el encuestado pueda precisar sus respuestas. Al mismo tiempo, se empleó la validez del juicio de experto y el grado de confiabilidad del instrumento como un resultado de 0,784. En los resultados el 46.8% de los colaboradores en un nivel regular respondieron que existe dentro de la entidad pública una correcta planificación en los distintos procesos y programas con el fin de cumplir los objetivos integrados en el plan anual de la municipalidad, el 36.4% de los trabajadores respondieron en un nivel bajo que la gestión por resultados tiene déficit en el presupuesto para poder completar las obras a ejecutar dentro de la entidad pública. Ahora, el 41.6% De los trabajadores respondieron en un nivel regular que el sistema de monitoreo y evaluación tiene un alcance moderado sobre los distintos proyectos que se están ejecutando en la jurisdicción, asimismo el perfil técnico deviene en un avance notorio de un 75% eso trata de indicar que se debe mejorar el monitoreo a cada etapa y proceso de ejecución, asimismo la evaluación respectiva a los operarios. Concluyendo que existe una relación entre la GpP en un valor $Rho = 0,545$ y $p < 0,05$, a ello se entiende que es necesario mejorar la gestión a fin de que se muestre los resultados convenientes.

Ayambo y Gonzales (2022) El objetivo fue la GpP y GpR en una entidad pública, Ucayali. Correlacional, cuantitativo, básico no se manipuló ni alteró y se empleó con una muestra de 89 trabajadores, aplicándose un instrumento con una escala de Likert, por otro lado, se llevó a juicio de expertos con una consistencia interna en las preguntas. Los resultados, confirmaron que existe un $Rho = 0,546$ es decir existe una relación entre las variables, en los almacenes se encuentra, el recaudo de material, productos para el manejo de proyectos a la población. Concluyendo que se acepta la hipótesis alterna, de dichas variables de estudio y el grado $p < 0,05$.

Ibáñez y Chipana (2022) tuvo como objetivo la GpP en una entidad pública tributaria y su relación con la gestión recaudadora, Arequipa. Básico, correlativo, cuantitativo, no experimental, la muestra de 32 colaboradores del área tributación. En los resultados, se percibió que un 37.5% de los trabajadores que de la entidad que realizó una adecuada valoración de la ficha técnica, como también su identificación; el personal realiza las acciones para la asignación de recursos por procesos como parte de su gestión. Concluyendo que existe relación positiva de 0,657 y el $p < 0,05$ donde se aceptó la H_a , que se traduce que influye significativamente la variable con respecto con la gestión recaudadora.

Medrano (2023) como objetivo tuvo la relación entre GpP y gestión administrativa en una entidad pública municipal, Amarilis. Fue cuantitativa, correlativa, básico, no experimental y la muestra estuvo integrado por 72 personales; y se les aplico un cuestionario integrado por dimensiones e indicadores por preguntas cerradas y con la escala Likert, así la confiabilidad del instrumento salió de 0,878 y 0,945 de cada variable. Los resultados fueron que de los trabajadores encuestados en un 56% respondieron en un nivel regular, es decir, se cumplen de manera temporal los plazos preestablecidos en los requerimientos, por otro lado, el área general se involucra en todo el proceso de obras y servicios para encontrar un fin en común. Concluyendo que existe una relación de $Rho = 0,665$ y $p < 0,05$, por ello la correlación es significativa, por ende, se acepta la hipótesis alternativa.

Se planteo como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión por procesos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024. Por consiguiente, se formulará los objetivos específicos: (1) Determinar la relación entre los procesos estratégicos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024. (2) Determinar la relación entre los procesos operativos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024. (3) Determinar la relación entre los procesos de apoyo y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024.

Las teorías que fundamenta la variable de estudio son: Teoría del riesgo moral, según Bueno y Santos (2008) sostiene que importante crear la capacidad de comprobación y verificación de la estadía del jefe, para que no se gesten desorientaciones en los modos de comportamiento laboral acordados en el contrato de empresa. Parece ser que la formación de programas de motivación que interconecten la compensación del jefe con la medida en que el movimiento acordado proporciona los resultados normales y puede evaluarse mediante marcadores reales sería una opción fascinante en la que pensar.

La teoría de la contingencia de Fiedler (2013) que es fundamental tener la capacidad de examinar y realmente echar un vistazo a la apertura del gerente, para que no haya desviaciones de los métodos establecidos de conducta laboral en el contrato de la organización. Aparentemente, el desarrollo de proyectos inspiradores que interconecten la remuneración del supervisor con el grado en que el desarrollo establecido proporciona los resultados típicos y puede ser evaluado por marcadores genuinos sería una opción fascinante a contemplar.

A continuación, se desarrolló las bases teóricas de la GpP, quien define Alaoui (2020) que es el conjunto de ejercicios organizados y coordinados para conseguir un determinado artículo para un cliente o mercado concreto. Es decir, es un plan explícito de ejercicios de trabajo existentes, con inicio y fin, fuentes de datos y resultados obviamente reconocidos en un diseño de actividad.

Las dimensiones de la GpP, según De la Cruz (2018) indica la dimensión: Proceso estratégico, es un curso de construcción del destino de una organización, elemento e individuos, a la luz de su límite serio, por ejemplo, es una demostración de mejora duradera e incesante, imaginativa y reposicionamiento; comprende las técnicas comprometidas con la comprensión de los arreglos, sistemas, razón y visión de una asociación, así como la confirmación de que se ajusta a estas necesidades.

Procesos operativos, son metodología dispuesta para desempeñar el trabajo que trabajan con la ejecución de los enfoques y sistemas personalizados para que el elemento ofrezca apoyo a los clientes; están directamente conectados con las administraciones dadas en las diferentes regiones prácticas en su ejecución. Dimensión proceso de soporte, son aquellos medios de apoyos al momento realizar algún ejercicio y actividad, para poder cumplir objetivos.

La base teórica de MGP es definida por OCDE (2006) La administración debe ser eficaz transparente democrática y esta debe ser desarrollada dentro de un sistema dinámico e interrelacionado con las distintas esferas administrativas que buscan la creación de mecanismos de solución en conflictos con la vanguardia de la gestión pública.

Asimismo, el fin de la modernización es la satisfacción de la ciudadanía caracterizándose en el buen servicio ya sea único eficaz descentralizado y sobre todo en el compromiso de los funcionarios y servidores para que se afronte de manera solidaria el fortalecimiento del Estado (Novales et al., (2022).

Según Medina y Rodriguez, (2022) Indica que es un procedimiento necesario para que puedan brindar un servicio de calidad útil transparente en la ejecución de los resultados conforme a la vida común de las personas. Al mismo tiempo y es el cambio constante en ejecución del del ámbito financiero social político que busca y sobre todo la implementación en la innovación tecnológica moderna del Estado (Maizondo & Hidalgo, 2021).

Con respecto a la dimensión administración abierta se entiende que los ciudadanos las empresas jurídicas y asociaciones tienen la capacidad de exigir información transparente sobre los servicios que se le brinda (OCDE, 2006). Dimensión control señala que para efectuarse una adecuada gestión con eficiencia y eficacia esta debe ser fiscalizado de manera exhaustiva por la ciudadanía a fin de poder brindar resultados con productividad y disminuir los diversos peligros que podrían encontrar dentro de la entidad gubernamental (OCDE, 2006).

Dimensión cultura institucional refiere que es liderazgo permite el mejor desempeño de la organización con el enfoque de la corrección cultural en favor de las entidades públicas exigiendo el rendimiento y los resultados provistos en los planes estratégicos (OCDE, 2006).

Planteándose como hipótesis general: Existe una relación significativa entre gestión por procesos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024. Por consiguiente, se formulará las hipótesis específicas: (1) Existe una relación significativa entre la procesos estratégicos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024. (2) Existe una relación significativa entre los procesos operativos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024. (3) Existe una relación significativa entre los procesos de apoyo y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024.

II. METODOLOGÍA

Fue básico, ya que se va a descubrir un conocimiento científico relacionado a las variables de estudio, se va a utilizar al mismo tiempo teorías, enfoques, paradigmas postulados que sustenten la investigación (Baena, 2017). Enfoque cuantitativo, se midió, cuantifico al mismo tiempo, y utilizó pruebas estadísticas para confirmar la hipótesis (Neill & Cortez, 2018).

El alcance de estudio es correlacional, se determinó la relación entre el objetivo de investigación con el fin de comprobar su significancia (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). El corte fue transversal, debido a que los datos y la información recolectada se obtendrá en un determinado tiempo en específico (Arispe, y otros, 2020). El diseño fue no experimental, puesto que no se alteró, perturbo ni manipuló a la muestra de estudio, se realizó un experimento un control de estudio (Hernández & Mendoza, 2018).

Definición conceptual: V1. Gestión por procesos, según Alaoui (2020) el conjunto ejercicios organizados y coordinados para conseguir un determinado artículo para un cliente o mercado concreto. Es decir, es un plan explícito de ejercicios de trabajo existentes, con inicio y fin, fuentes de datos y resultados obviamente reconocidos en un diseño de actividad. Definición operacional: Para la elaboración del cuestionario se utilizó las dimensiones de procesos operativo, estratégicos, apoyo como sus indicadores, para utilizarlo en una respuesta con gráficos y tablas . Escala de medición: Ordinal.

Definición conceptual: V2. MGP, La administración debe ser eficaz transparente democrática y esta debe ser desarrollada dentro de un sistema dinámico e interrelacionado con las distintas esferas administrativas que buscan la creación de mecanismos de solución en conflictos con la vanguardia de la gestión pública (OCDE, 2006) Definición operacional: Está integrada por el uso de las dimensiones y estas ejecutadas mediante un instrumento con su escala del Likert, y el análisis descriptivo e inferencial, las dimensiones: control, administración abierta, cultura institucional y presupuesto por resultados. Escala de medición: Ordinal

Población: Considero que es aquel conjunto de individuos u objetos, comparten un objetivo en común y características similares (Arispe, y otros,

2020). La población estuvo integrada por 84 servidores públicos de una UGEL de Lima Norte. Criterios de inclusión: Se incluyó a los servidores públicos administrativos contratados y nombrados que tenga relación directa con el investigador. Criterios de exclusión: Los servidores públicos, que, por situaciones de emergencia, de salud, vacaciones, permisos, licencias; así como aquellos servidores que estén bajo el cargo de limpieza, mantenimiento y seguridad. Muestra: Se integró a 70 servidores públicos de la UGEL Lima Norte. Según Hernández et al., (2014) Es aquel grupo de personas que fueron seleccionados para el presente estudio, Muestreo: El tipo muestreo fue probabilístico aleatorio simple, es decir cada uno de los participantes de la población tienen la oportunidad de ser elegidos para el proceso de investigación, además cada individuo tiene en común características similitudes y comparaciones (Hernández y Mendoza, 2018). Unidad de análisis: Estuvo integrado por servidores públicos de una UGEL Lima Norte.

La técnica a utilizar fue encuesta, ya que es proceso para poder recolectar información del estudio, asimismo ayudo a la obtención de resultados, la sistematización y se caracteriza por el uso de preguntas directas (Arispe, y otros, 2020). El instrumento a utilizar fue el cuestionario, es aquel documento que integra respuestas directas en correlación con las dimensiones e indicadores de la muestra de estudio, asimismo las preguntas deben ser coherentes y cohesionadas (Carhuancho, 2019).

A continuación, se realizó la prueba piloto, con el fin de diagnosticar la consistencia de las preguntas del cuestionario, si son factibles, por lo que se encuestó a 10 personas que cumplan las características y similitudes según el investigador. Llevando a una prueba estadística, con SPSS V26 para poder determinar la consistencia interna del cuestionario. Cuyos resultados fueron de 0.898 para las variables GpP y 0.930 para MGP, de esta manera aprobando su grado de confiabilidad fue alta.

Procedimientos: En la presente investigación se comenzó a formular el planteamiento del problema para poder comprender la situación del conflicto, Enseguida se redactó las preguntas objetivos e hipótesis. A ello concreta con el título de investigación, y enseguida se desarrolló el capítulo de la introducción. Marco metodológico. Enseguida se elaboró los instrumentos a utilizar en

referencia a las variables investigadas priorizando con preguntas directas y sencillas para el buen entendimiento del encuestado, el fin de la investigación y el derecho a la privacidad y anonimato al responder dicha encuesta. Y por último se procedió a la tabulación mediante gráficos y tablas descriptivas e inferenciales para poder responder la hipótesis formulada.

Luego de tener los resultados de la encuesta, se realizó el método de análisis, esta se pasó a una hoja de cálculo Excel delimitado por filas y columnas y las respuestas de los encuestados de manera ordenada con la escala de Likert. Asimismo, se procedió al programa estadístico SPSS versión 26 a fin de poder de elaborar las tablas de frecuencias y porcentajes.

Aspectos éticos: en cuenta el respeto de la autoría intelectual de cada uno de los autores investigados, asimismo se realizó la correcta cita y la referencia cumpliendo con los requisitos de las normas APA séptima edición. Asimismo, se cumplió con los principios de beneficencia es decir que se aportó con mejoras o se detectó debilidades dentro de la institución pública, no se realizó algún daño o se vulneró la integridad de la persona. El principio de autonomía a cada participante se le informó sobre el fin de la investigación como su consentimiento y anonimato, sin ser coaccionado. El principio de justicia, se brindó un trato igualitario.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

Tabla 1

Distribución de frecuencias y porcentajes GpP

	N	%
Bajo	2	2,9
Medio	44	62,9
Alto	24	34,3
Total	70	100,0

La Tabla 1, se percibe como un 34.3% de los servidores están en un nivel alto en el entendimiento que tienen una especialización en la GpP, mientras que un 62,9% de los servidores se encuentra en un nivel medio que consideran que dentro de la unidad educativa local existe deficiencias al momento de realizar la planificación y planeamiento de los proyectos estratégicos. Y un 2,9% de los servidores afirman que dentro de la entidad de gestión de unidad local se percibe una pésima administración y el cumplimiento deficiente.

Tabla 2

Distribución de frecuencias y porcentajes GpP y dimensiones

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Procesos estratégicos	4	5,7%	40	57,1%	26	37,1%	70	100,0%
Procesos operativos	2	2,9%	45	64,3%	23	32,9%	70	100,0%
Proceso de apoyo	8	11,4%	40	57,1%	22	31,4%	70	100,0%

En la tabla 2, se aprecia aquel 94% de servidores están con un nivel medio y alto en el conocimiento y práctica de procesos estratégicos, lo cual es un numero aceptable para una institución pública como es una UGEL. De igual manera podemos advertir que tenemos un 97% en procesos operativos se encuentra en un nivel medio y alto, y en los procesos de apoyo tenemos un 89% de los servidores que respondieron en un nivel medio y alto el cual se considera que podrían mejorar, ya que se encuentran dentro del cuartil de superación.

Tabla 3*Distribución de frecuencias y porcentajes MGP*

	N	%
Bajo	2	2,9
Medio	42	60,0
Alto	26	37,1
Total	70	100,0

La Tabla 3, se percibe que 60% de los servidores respondieron en un nivel medio en el cual consideran que, en la institución de la UGEL, existen un regular uso de los portales web y transparencia administrativa en las decisiones gubernamentales, mientras que un 37.1% de los servidores respondieron un nivel alto, ya que consideran que existe un adecuado uso en los presupuestos designados en dicha entidad y se aplican un correcto control de fiscalización. Y por otro lado un 2,9% consideran que dentro de la institución no existe una adecuada cultura institucional.

Tabla 4*Dimensiones para MGP*

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Administración abierta	4	5,7%	36	51,4%	30	42,9%	70	100,0%
Presupuesto por resultados	2	2,9%	38	54,3%	30	42,9%	70	100,0%
Control	8	11,4%	37	52,9%	25	35,7%	70	100,0%
Cultura institucional	5	7,1%	64	91,4%	1	1,4%	70	100,0%

En la tabla 4, se observa que un 94% en los servidores percibieron en un nivel medio y alto, porque considera que debe cumplir cada entidad sus decisiones manera inmediata y transparente. Mientras que un 93% de los servidores respondieron un nivel medio y alto, en el cual consideran que los servicios que se brinda dentro de la entidad pública son los adecuados y así mismo los mismos trabajadores colaboran de manera coordinada con sus actividades, y sobre todo cada área ejecutiva presenta sus informes

presupuestales. Asimismo, el 85% respondieron en un nivel medio y alto, ya que consideran que dentro de la institución pública gestiona un adecuado plan anual de control con respecto a los costos laborales y de productividad que podrían suscitarse dentro de dicha unidad gubernamental. Y por último un 93% de los servidores respondieron en un nivel medio y alto, ya que consideran que es importante la mejora al momento de buscar soluciones a los conflictos que pudieran encontrarse dentro de la entidad pública así mismo consideran que es necesario la proactividad de los trabajadores y sobre todo reducir las acciones negativas por parte del personal.

3.2. Análisis inferencial

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	0.275	70	0.000
Procesos estratégicos	0.273	70	0.000
Procesos operativos	0.257	70	0.000
Proceso de apoyo	0.248	70	0.000
Modernización de la gestión pública	0.312	70	0.000
Administración abierta	0.279	70	0.000
Presupuesto por resultados	0.254	70	0.000
Control	0.202	70	0.000
Cultura institucional	0.382	70	0.000

La Tabla 5, todas tienen una estadística significativa con un valor de $p=0.000$, lo que indica que ninguna de las distribuciones de las variables sigue una distribución normal. Esto es relevante para la elección de métodos estadísticos apropiados para análisis subsiguientes, sugiriendo que se deben aplicar pruebas no paramétricas para el análisis.

Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación significativa entre GpP y MGP en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre GpP y MGP en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024.

Tabla 6

Correlación entre GpP y MGP

	GpP		MGP
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	, 726
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	70

En la tabla 6. Se obtuvo el $Rho = 0,726$ y $0,000 < 0,05$, es decir se interpreta que la correlación es positiva alta y en paralelo se acepta la Ha y se rechaza la H0. En ese sentido, existe una relación significativa entre GpP y MGP en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024.

Prueba de hipótesis específica 1.

Ho: No existe una relación significativa entre los procesos estratégicos y MGP en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre los procesos estratégicos y MGP en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024.

Tabla 7

Correlación entre los procesos estratégicos y MGP

			MGP
Rho de Spearman	Procesos estratégicos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,716**
			0.000
			70

En la tabla 7. Se obtuvo el $Rho = 0,716$ y $0,000 < 0,05$, es decir se interpreta que la correlación es positiva alta y en paralelo se acepta la Ha y se rechaza la H0. En ese sentido, existe una relación significativa entre procesos estratégicos y MGP en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024.

Prueba de hipótesis específica 2.

Ho: No existe una relación significativa entre los procesos operativos y MGP en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre los procesos operativos y MGP en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024.

Tabla 8

Correlación entre los procesos operativos y MGP

			MGP
Rho de Spearman	Procesos operativos	Coeficiente de correlación	,747**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	70

En la tabla 8. Se obtuvo el $Rho = 0,747$ y $0,000 < 0,05$, es decir se interpreta que la correlación es positiva alta y en paralelo se acepta la H_a y se rechaza la H_0 . En ese sentido, existe una relación significativa entre procesos operativos y MGP en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024.

Prueba de hipótesis específica 3.

Ho: No existe una relación significativa entre los procesos de apoyo y MGP en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024.

Ha: Existe una relación significativa entre los procesos de apoyo y MGP en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024.

Tabla 9

Correlación entre los procesos de apoyo y MGP

			MGP
Rho de Spearman	Procesos de apoyo	Coeficiente de correlación	,719**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	70

En la tabla 9. Se obtuvo el $Rho = 0,719$ y $0,000 < 0,05$, es decir se interpreta que la correlación es positiva alta y en paralelo se acepta la H_a y se rechaza la H_0 . En ese sentido, existe una relación significativa entre procesos de apoyo y MGP en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024.

IV. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general fue determinar la relación entre la GpP y MGP en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024. Llegando como resultados de la hipótesis el coeficiente de correlación es 0.726, lo que indica una correlación positiva alta y significativa entre las dos variables, con un valor de significancia bilateral de 0.000. Esto sugiere que a medida que mejora la GpP, también lo hace la modernización de la gestión pública. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), confirmando que existe una relación significativa entre GpP y MGP en este contexto.

Concuerda con la investigación Matei (2020) los resultados fueron que un 56% del personal respondieron en un nivel medio que en la entidad gubernamental se respeta el proceso administrativo, el cumplimiento de las metas y sobre todo se toma en cuenta las brechas, necesidades de las poblaciones vulnerables. En conclusión, existe relación significativa entre las variables de estudio, que se demuestra al alto índice en productividad según el reporte de situación financiera y económica de la entidad pública; por otro lado, se describe que los trabajadores nombrados en una mayoría, cumple de manera categórica sus funciones y deberes.

Coincide, Aguilar (2020) demostraron que un 35% del personal manifestaron tener en claro sus objetivos y metas del plan de estrategia institucional, por otro lado un 47% respondieron tener conocimientos fijos de los objetivos estratégicos, en vista de que ayuda mejorar formulación de los proyectos y programas de inversión. Mas aun, el 29% de los trabajadores afirmaron que la institución pública percibe un incremento presupuestario ya que tiene partidas con una gran inversión pública, dado que la necesidad de la población esta inmersa en situación de vulnerabilidad. En conclusión, la GpP se relaciona con la variable, ya que los indicadores del plan de estrategia mejoran de manera eficiente la entidad pública, sobre todo los procesos internos y de control logístico. Tiene similitud con Fonseca et al., (2020) concluyendo, la GpP debe cumplir las competencias estratégicas a su vez implementar las acciones gubernamentales entre las variables de estudio dentro de la institución.

Se sustenta en base de la teoría de la agencia conocida como "riesgo moral", según Bueno y Santos (2008) sostiene que importante crear la capacidad de comprobación y verificación de la estadía del jefe, para que no se gesten desorientaciones en los modos de comportamiento laboral acordados en el contrato de empresa. Parece ser que la formación de programas de motivación que interconecten la compensación del jefe con la medida en que el movimiento acordado proporciona los resultados normales y puede evaluarse mediante marcadores reales sería una opción fascinante en la que pensar.

Con respecto al primer objetivo específico fue determinar la relación entre los procesos estratégicos y MGP en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024. Llegando como resultados de la hipótesis, el coeficiente de correlación reportado es 0.716, indicando una relación positiva alta y estadísticamente significativa, con un valor de significancia bilateral de 0.000. Esto demuestra que existe una asociación significativa entre la eficiencia de los procesos estratégicos y el grado de modernización en la gestión pública en esta UGEL. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), confirmando que la mejora en los procesos estratégicos está significativamente relacionada con avances en la modernización de la gestión pública.

Coincide los autores, Kregel et al., (2020) que un un 32 % respondieron un nivel óptimo, considerando que las operaciones estratégicas de la entidad pública se manejan de manera eficiente, puesto que los funcionarios y/o servidores cumplen en su inmediatez sus funciones dentro del plan operativo, y por otro lado un 22% consideran que la función es regular o baja, que trata de indicar que la situación gubernamental es inestable en su presupuesto financiero y económico. Concluyendo que la gestión de procesos y su influencia con la cultura organizativa, tiene una relación $Rho = 0,873$ y el $p < 0,004 < 0,05$ de grado de significancia, se sobrentiende que se debe cumplir los procesos estratégicos, operativos y de apoyo dentro del municipio para llegar a cumplir el presupuesto anual. Mientras tanto coincide, Pietrzyk (2023) el resultado establecido que las organizaciones deben prever el buen funcionamiento presupuestario en los estamentos de administración, así mismo la GpP establece que su función es

buscar alternativas mejoradas de solución, óptimas y viables en un corto plazo, y el que usuario final se siente conforme con los servicios y productos ofrecidos. Concluyendo que la GpP se relaciona en salvaguarda al interés de una mención y calidad del procedimiento dentro de la entidad pública.

Del mismo modo se sustenta la teoría de la contingencia de Fiefler (2013) que es fundamental tener la capacidad de examinar y realmente echar un vistazo a la apertura del gerente, para que no haya desviaciones de los métodos establecidos de conducta laboral en el contrato de la organización. Aparentemente, el desarrollo de proyectos inspiradores que interconecten la remuneración del supervisor con el grado en que el desarrollo establecido proporciona los resultados típicos y puede ser evaluado por marcadores genuinos sería una opción fascinante a contemplar.

Con respecto al segundo objetivo específico fue determinar la relación entre los procesos operativos y MGP en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024. Llegando como resultados de la hipótesis, con un coeficiente de correlación de 0.747. Esto indica una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables, con un valor de significancia bilateral de 0.000. Estos resultados sugieren que los procesos operativos están estrechamente ligados a la modernización en la gestión pública. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H_0), y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), confirmando que efectivamente hay una relación significativa entre los procesos operativos y la MGP en este contexto.

Se tiene los mismos resultados con Alvarado (2022) un 42,5% respondieron en un nivel bajo, es decir que no se respetó las guías de planeación, dirección y control en las distintas actividades y/o obras de envergadura. Se concluye, que la GpP tiene una relación de $Rho = 0,682$ el cual indica que la correlación normal entre las variables de estudio y el $p < 0,05$ ello trata de indicar que se acepta la H_a , en ese sentido son varios los factores a cumplir en el gobierno edil a fin que exista resultados idóneos. Del mismo modo coincide con el antecedente Carrasco (2021) el 36.4% de los trabajadores respondieron en un nivel bajo que la gestión por resultados, tiene déficit en el

presupuesto para poder completar las obras a ejecutar dentro de la entidad pública.

Ahora, el 41.6% De los trabajadores respondieron en un nivel regular que el sistema de monitoreo y evaluación tiene un alcance moderado sobre los distintos proyectos que se están ejecutando en la jurisdicción, asimismo el perfil técnico deviene en un avance notorio de un 75% eso trata de indicar que se debe mejorar el monitoreo a cada etapa y proceso de ejecución, asimismo la evaluación respectiva a los operarios. Concluyendo que existe una relación entre la GpP en un valor $Rho = 0,545$ y $p < 0,05$, a ello se entiende que es necesario mejorar la gestión a fin que se muestre los resultados convenientes en las obras ejecutadas, se acepta la hipótesis alterna y la correlación es alta.

Con respecto al tercer objetivo específico fue determinar la relación entre los procesos de apoyo y MGP en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024. Llegando como resultados de la hipótesis, el coeficiente de correlación es de 0.719, indicando una alta y positiva relación entre estas dos variables, con una significancia bilateral de 0.000. Este resultado estadísticamente significativo permite rechazar la hipótesis nula (H_0), y aceptar la hipótesis alternativa (H_a), confirmando que efectivamente existe una relación significativa entre ambos factores en este contexto específico.

Coincidieron con Ibáñez y Chipana (2022) se percibió que un 37.5% de los trabajadores respondieron un nivel alto, es decir que de la entidad que realiza una adecuada valoración de la ficha técnica, como también su identificación; el personal realiza las acciones para la asignación de recursos por procesos como parte de la gestión. Concluyendo que existe una relación positiva de 0,657 y el $p < 0,05$ donde se aceptó la H_a , que se traduce que influye significativa las variables con respecto con la gestión recaudadora.

Así mismo, con Medrano (2023) fueron que de los trabajadores encuestados en un 56% respondieron en un nivel medio, ya que contemplan que la planificación como mejora de GpP están yendo por un buen procedimiento, se cumplen los plazos preestablecidos en los requerimientos, por otro lado, el área

general se involucra en todo el proceso de obras y servicios para encontrar un fin en común. Concluyendo que existe una relación de $Rho = 0,665$ y $p < 0,05$, es decir la correlación es significativa, por ende, se acepta la hipótesis alterna.

Ayambo y Gonzales (2022) existe un $Rho = 0,546$ es decir existe una relación entre las variables, ya que la GpP se complementa con la gestión operativa en los almacenes, el recaudo de material, productos para el manejo de proyectos a la población. Concluyendo que se acepta la hipótesis alterna, de dichas variables de estudio y el grado $p < 0,05$.

V. CONCLUSIONES

- Primero** : Se concluye que existe una correlación de 0.726, lo que indica una correlación positiva alta y significativa entre las dos variables, con un valor de significancia bilateral de 0.000. Esto sugiere que a medida que mejora la gestión por procesos, también lo hace la modernización de la gestión pública.
- Segundo** : Se concluye que existe una correlación de 0.716, indicando una relación positiva alta y estadísticamente significativa, con un valor de significancia bilateral de 0.000. Esto demuestra que existe una asociación significativa entre la eficiencia de los procesos estratégicos y el grado de modernización en la gestión pública.
- Tercero** : Se concluye que existe una correlación de 0.747, esto indica una relación positiva alta y estadísticamente significativa entre ambas variables, con un valor de significancia bilateral de 0.000. Esto sugiere que existe una asociación significativa entre la eficacia de los procesos operativos y el grado de modernización en la gestión pública.
- Cuarto** : Se concluye que existe una correlación de 0.719, indicando una relación positiva alta y estadísticamente significativa, con un valor de significancia bilateral de 0.000. Esto demuestra que existe una asociación significativa entre la efectividad de los procesos de apoyo y el grado de modernización en la gestión pública.

VI. RECOMENDACIONES

- Primero** : Se recomienda al director(a) de una UGEL de Lima Norte, el de proponer nuevas alternativas de estrategias gubernamentales para poder implementar la GpP dentro de una UGEL para que tenga un cambio estructurado y el logro de las metas institucionales (Autoridad Nacional del Servicio Civil, 2022).
- Segundo** : Se recomienda al director(a) de una UGEL de Lima Norte, coordinar con el Área de Planificación y Presupuesto para que se pueda realizar actividades de coordinación en los temas de los procedimientos organizacionales según las metas, necesidades y los objetivos estratégicos que se podrían verificar durante la gestión (OCDE, 2006).
- Tercero** : Se recomienda al director(a) de una UGEL de Lima Norte, que gestione de manera directa con el Área de Recursos Humanos la contratación de personal con capacidad de liderazgo y dominio de habilidades blandas con el propósito de mejorar la productividad y desempeño en la planificación operativa (Kregel, Distel, & Coners, 2020).
- Cuarto** : Se recomienda al director(a) de una UGEL de Lima Norte, de realizar planes de control para lograr implementar un diagnóstico en el análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para optimizar la eficiencia, eficacia y efectividad (Pérez, 2022).

REFERENCIAS

- Aguilar de Caceres, M. C. (2020). Gestión estratégica en los centros de investigación de la Universidad Nacional de Asunción. *Scielo*, 26(51), 20-25. doi: <https://doi.org/10.18004/pdfce/2076-054x/2020.026.51.020>.
- Alaoui, S. (2020). L'implantation des systèmes de gestion intégrée des documents (SGID) : une véritable gestion du changement à adopter, une variété d'acteurs en jeu. 65(1), 25–36. doi:<https://doi.org/10.7202/1061817ar>
- Alarcon, D. N. (2023). Gestión por procesos en las entidades públicas, una revisión literaria. *Podium*. doi:<https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.7>
- Alfaro, C. K., & Chocca, I. J. (2023). Propuesta de gestión por procesos para la calidad de gestión educativa Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado "Ideas" - Huancayo 2021. *Repositorio UNCP*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12894/10386>
- Alvarado, T. A. (2022). Gestión por procesos y su relación con la gestión por resultados en la Dirección Regional de Ucayali, 2022. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95114/Alvarado_TA-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Ángeles, L. S. (2021). Gestión por procesos y el aprendizaje organizacional en instituciones educativas públicas del distrito de Puente Piedra, 2020. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57145>
- Aranda, M., Ordoñez, L., & Peralta, C. (2020). La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del MINAGRI. Obtenido de <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2270>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, M., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). La Investigación Científica: Una aproximación para los estudios de

posgrado. Obtenido de https://institutorambell.blogspot.com/2022/12/la-investigacion-cientifica-una_11.html

Autoridad Nacional del Servicio Civil. (2022). Gestión por Procesos para la Administración Pública. Obtenido de <https://www.gob.pe/institucion/servir/informes-publicaciones/2613247-gestion-por-procesos-para-la-administracion-publica>

Ayambo, F. M., & Gonzales, M. J. (2022). Gestión por procesos y productividad de los trabajadores de módulo de la empresa Electro Ucayali S.A. Pucallpa, 2022. Obtenido de <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/6075>

Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. (3° edición). Grupo editorial Patria. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

Barragán, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado y Comunes*, 1(14), 113-131. doi:https://doi.org/10.37228/estado_comunes.v1.n14.2022.244

Barrios-Hernández, K. d.-S.-V. (2020). The management by Processes in the SMEs of Barranquilla: Differentiating Factor of the Organizational Competitiveness. *Información tecnológica*, 30(2), 103-114. doi:<https://doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>

Belaraj, M., & Oukassi, L. (2020). The new public management : towards good governance of public institutions. *Revue du Contrôle, de la Comptabilité et de l'Audit*, 4(3), 96- 122.

Benites, E. E. (2022). La gestión por procesos y su impacto en la implementación del sistema de control interno en una UGEL - 2022. *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/100870>

Blanco, R. K., & Valverde, T. N. (2024). Gestión por procesos y calidad de atención en la Unidad de Gestión Educativa Local de Angaraes 2019.

Univeridad Peruana de los Andes. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12848/7335>

Bryson, J., & George, B. (2020). Strategic Management in Public Administration. Oxford Research. *Encyclopedia of Politics.* Obtenido de <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637>.

Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la Investigación Holística.* Editorial El Nuevo Milenio-Mexico. Obtenido de [https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%
c3%ada%20para%20la%20investigaci%
c3%b3n%20hol%
c3%adstica.pdf](https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%c3%ada%20para%20la%20investigaci%c3%b3n%20hol%c3%adstica.pdf)

Carpio, A. M. (2023). La gestión por procesos en Educación a Distancia en la Universidad de La Habana. *Revista Cubana de Información y Comunicación.* Obtenido de <https://revistas.uh.cu/alcance/article/view/7624>

Carrasco, O. M. (2021). Gestión pública por resultados y su relación con el desempeño laboral en la institución educativa pública Mercedes Indacochea del distrito de Barranco, Lima – 2. Lima. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9783/carrasco_oma.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro, T. H. (2023). Gestión estratégica en entornos turbulentos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 6597-6614. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5809

Cevallos, Z. S., & Esquivel, G. R. (2023). Gestión de procesos operativos y su incidencia en la satisfacción de los clientes en la Distribuidora PAMOGA S.A., cantón Portoviejo, provincia de Manabí. *Digital Publisher*, 115-123. doi:doi.org/10.33386/593dp.2023.2-1.1742

Constantin, D. O., & Moisescu, j. (2022). Gestión de Procesos en una Organización Pública que Presta Servicios a los Ciudadanos. *SpringerEnlace*, 548–556.

- Cornejo, Q. C. (2023). Modernización e implementación de la nueva gestión pública. *Revista de Climatología*. doi: 10.59427/rcli/2023/v23cs.72-85
- Flores, V. S., & Nuñez, L. L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica*. Obtenido de <https://www.journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/54>
- Fonseca, M. A., Monterrosa, L. N., & López, J. D. (2020). Gestión por competencias y el proceso estratégico organizacional: breve relación desde la teoría. *Económicas CUC*, 41(1), 229–2. doi:<https://doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020.Org.6>
- Góngora, Á. C. (2020). Gestión por procesos y conciencia ambiental en la gestión de riesgos de desastres en instituciones educativas públicas, UGEL 04 Comas. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49617>
- Guerra, G. S., & Chauca, C. A. (2023). La modernización de la gestión pública y la calidad del servicio en los módulos de atención en la Sede Central de MINEDU, Lima-2021. *Universidad Nacional del Callao*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12952/8610>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Editorial Mc Graw Hill Education. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). McGraw-Hill Interamericana. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huacac, S. Y. (2022). Gestión por procesos y calidad de servicio de la Unidad de Gestión Educativa Local de Abancay, 2022. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/117002>
- Huapaya, C. Y. (2020). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062656>

- Ibañez, I. J., & Chipana, M. M. (2022). La gestión por procesos y su influencia en la calidad del servicio del área de recaudación tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2022. Obtenido de chrome-extension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/6791/B12_2023_UNU_ADMINISTRACION_2022_T_JUNIOR-IBANEZ_MIGUEL-CHIPANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Kregel, I., Distel, B., & Coners, A. (2020). Business Process Management Culture in Public Administration. *Published online*. doi:<https://doi.org/10.1007/s12599-021-00713-z>
- Laguna, C. R. (2023). Gobierno digital y gestión por procesos de la unidad de gestión educativa local, Camaná, 2022. *Universidad César Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/113187>
- Lavado, R. A. (2020). Gestión del talento humano, gestión por procesos y la calidad del servicio en la UGEL 06 – 2018. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27027>
- López, G. E. (2023). Transición de la planificación y gestión por resultados a un enfoque por procesos en una universidad. *Estrategia y Gestión Universitaria*. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.10084882>
- Maizondo, F. R., & Hidalgo, I. (2021). Modernization and Service Quality at Ugel N ° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 8(1), 61-75. doi:<https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n1.06>
- Mallar, M. A. (2020). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Vis. futuro*. Obtenido de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1668-87082010000100004&script=sci_arttext&tlng=pt
- Matei, A. g. (2020). Características de la gestión de procesos en las instituciones públicas de Rumania. Análisis comparativo. 39, 94-101. doi:[https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30246-5](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30246-5)
- Medina, M., & Rodriguez, R. (2022). Open government as a public policy option for development for the development of local governments in Mexico.

South Florida Journal of Development, 3(1), 644-658.
doi:<https://doi.org/10.46932/sfjdv3n1-047>

Medrano, S. H. (2023). Gestión por procesos y su relación con la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2022. Obtenido de <http://repositorio.udh.edu.pe/handle/20.500.14257/4206;jsessionid=49D088E0A3957727EEC2C9DBF79EC83A>

Miranda, W. (2021). Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa Zetta Comunicadores – Sede Lurín. Obtenido de <http://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/11275>

Mokhtari, I., Seghrouchnim, A., & Bouaiti, E. a. (2021). Implementation of the management control system in Moroccan public. *Revue Internationale des Sciences de Gestion*, 971- 987.

Monje, C. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica*. Universidad Surcolombiana. Obtenido de <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Morales, M. ..., & Loncón, S. C. (2023). Mejora del modelo de gestión por procesos de una institución de educación superior estatal del sur de Chile. *Revista Imaginario Social*, 6(2). doi:<https://doi.org/10.59155/is.v6i2.107>

Neill, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Editorial UTMACH. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>

OCDE. (2006). *La modernización del estado:El camino a seguir*. Madrid. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/60215C4F9EE653E105257DE700740989/\\$FILE/1685.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/60215C4F9EE653E105257DE700740989/$FILE/1685.pdf)

Pereda, L. F. (2021). El Sistema de Gestión de la Calidad y su Influencia en la Gestión por Procesos de la Administración Pública. *Gestión el el tercer Milenio*. Obtenido de <https://orcid.org/0000-0002-1357-7111>

- Pesqueux, Y. (2024). New Public Management (NPM) et Nouvelle Gestion Publique (NGP). *Hesam Université*, 2-48. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://shs.hal.science/halshs-02506340/document
- Pietrzyk, S. E. (2023). Innovative Process Management in the Public Sector. *European Research Studies Journal*, 15(3), 185-196.
- Pomatanta, D. M. (2020). Modelo de gestión por procesos como propuesta de mejora en la efectividad de la gestión de la UGEL Pacasmayo, 2020. *Repositorio de la Universidad César Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47341>
- Rincón, G. E. (2022). Pilares de la modernización de la gestión pública y la gestión de recursos humanos en la UGEL Andahuaylas 2022. *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99136>
- Ruiz, T. M., Reátegui, M. W., & Castro, M. C. (2023). Gestión de procesos y cumplimiento de metas institucionales del IESTP Nor Oriental de la Selva, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 5274-528. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4829
- Soto, G. A. (2022). Process management as a fundamental tool in the quality assurance of university careers. *Instituto Tecnológico de Costa Rica*, 22(2). doi:<https://orcid.org/0000-0003-4821-633X>
- Tapia, C. I., Calzadilla, G. A., & Calzadilla, G. A. (2023). La gestión de la comunidad universitaria del año académico: un enfoque a procesos. *Revista Conrado*, 19(92), 409-423. doi:<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/3057>
- Torres, J., Sinche, F., García, G., & Valenzuela, A. (2020). Gestión por Procesos en el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Perú. *Llamkasun*, 1(1), 27-39. doi:<https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i1.5>
- Veliz, R. L. (2023). Modelo de gestión por procesos para la mejora de la gestión académica basado en la Norma ISO 21001:2018 en el Colegio Unión Latino, Huancayo 2022. *Repositorio UNCP*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/20.500.12894/10251>

Vílchez, O. M., & Sánchez, D. K. (s.f.). Gestión por procesos e imagen institucional: en busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4). doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.778

ANEXOS

TÍTULO: Gestión por procesos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024						
AUTOR: Anderson Yojeiro Gaytan Castro						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>General: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024?</p> <p>Específicos (1) ¿Cuál es la relación entre los procesos estratégicos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024?, (2) ¿Cuál es la relación entre los procesos operativos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024?, (3) ¿Cuál es la relación entre los procesos de apoyo y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024?</p>	<p>General: Determinar la relación entre la gestión por procesos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024.</p> <p>Específicas (1) Determinar la relación entre los procesos estratégicos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024. (2) Determinar la relación entre los procesos operativos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024. (3) Determinar la relación entre los procesos de apoyo y modernización de la gestión pública en servidores públicos de</p>	<p>General: Existe una relación significativa entre gestión por procesos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024.</p> <p>Específicas (1) Existe una relación significativa entre la procesos estratégicos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024. (2) Existe una relación significativa entre los procesos operativos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024. (3) Existe una relación significativa entre los procesos de apoyo y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024.</p>	Variable 1: Gestión por procesos			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles/rangos
			D1: Procesos estratégicos	Políticas Institucionales Planeamiento Estratégico Evaluación de la gestión institucional	1,2,3,4,5,6	Alta Media
			D2: Procesos operativos	Organización del servicio público Prestación del servicio Participación y clima institucional	7,8,9,10,11,12	Baja
D3: Proceso de apoyo	Administrar recursos humanos. Administrar los recursos, bienes y servicios. Administrar recursos económicos.	13,14,15,16 17,18				
Variable 2: Modernización de la gestión pública						
D1: Administración abierta	- Accesibilidad - Transparencia - Receptividad	1 2 3,4	Alta Media			
D2: Presupuesto por resultados	- Flexibilidad a los gestores - Mejorar el rendimiento	5,6,7 8,9				

	una UGEL de Lima Norte, 2024.		D3: Control D4: Cultura institucional	- Plan adoptado - Medidas correctivas - Ideas - Tradiciones	10,11,12 13 14 15;16;17	Baja
--	-------------------------------	--	--	--	--------------------------------------	------

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e inferencial
Tipo: Básico Nivel: Correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental	Población: 84 servidores públicos Muestra: 70 servidores públicos Muestreo Probabilístico aleatorio simple	Técnica: Encuesta Instrumentos: Cuestionario De la V1: Gestión por procesos De la V2: Modernización de la gestión pública	Descriptiva: Uso del programa SPSS para describir tablas y figuras. Inferencial: Uso del programa SPSS para contrastar las hipótesis.

Anexo 01: Tabla de operacionalización de variable de gestión por procesos

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
<p>Alaoui (2020) que es el conjunto de ejercicios organizados y coordinados para conseguir un determinado artículo para un cliente o mercado concreto. Es decir, es un plan explícito de ejercicios de trabajo existentes, con inicio y fin, fuentes de datos y resultados obviamente reconocidos en un diseño de actividad.</p>	<p>Empleo las dimensiones de presupuesto por resultados, gestión financiera auditoria y adquisiciones, programas y proyectos monitoreo, evaluación con la aplicación de un cuestionario y su escala del Likert.</p>	D1: Procesos estratégicos	Políticas Institucionales Planeamiento Estratégico Evaluación de la gestión institucional.	1,2,3,4,5,6	(5): Siempre (4): Casi siempre (3): A veces	Alta
		D2: Procesos operativos	Organización del servicio público Prestación del servicio Participación y clima institucional.	7,8,9,10,11,12	(2): Casi nunca (1): Nunca	Media
		D3: Proceso de apoyo	Administrar recursos humanos. Administrar los recursos, bienes y servicios. Administrar recursos económicos.	13,14,15,16,17,18		Baja

Anexo 01: Tabla de operacionalización de variable de modernización de la gestión pública

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
<p>Es una administración pública eficaz, transparente y democrática que se desarrolla en un entorno dinámico e interconectado a nuevas realidades sociológicas y políticas y económicas que busca la creación de mecanismos para la resolución de problemas (OCDE, 2006).</p>	<p>La variable modernización de la gestión pública fue medida a través de un cuestionario basado en las dimensiones: administración abierta, presupuesto por resultados, control, cultura institucional</p>	D1: Administración abierta	<ul style="list-style-type: none"> - Transparencia - Accesibilidad - Receptividad 	1 2 3,4	<p>(5): Siempre</p> <p>(4): Casi siempre</p> <p>(3): A veces</p> <p>(2): Casi nunca</p> <p>(1): Nunca</p>	<p>Alta</p> <p>Media</p> <p>Baja</p>
		D2: Presupuesto por resultados	<ul style="list-style-type: none"> - Flexibilidad a los gestores - Mejorar el rendimiento 	5,6,7 8,9		
		D3: Control	<ul style="list-style-type: none"> - Plan adoptado - Medidas correctivas 	10,11,12 13		
		D4: Cultura institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Ideas - Tradiciones 	14 15;16;17		

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE: GESTIÓN POR PROCESOS

Estimado Trabajador, el cuestionario es de carácter anónimo y confiable, nadie tendrá conocimiento a su respuesta ya que el objetivo es enteramente académico.

Valoración de cada Ítem.

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre					
1	2	3	4	5					
Variable: Gestión por procesos									
VALORES				Valoración					
				1	2	3	4	5	
Dimensión: Procesos estratégicos									
1. El alcance de las políticas definidas es compartido dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.									
2. La implementación de las políticas se realiza en los tiempos estipulados.									
3. En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte se disponen de los recursos necesarios para la implementación de las estrategias en mediano y largo plazo.									
4. Las estrategias implementadas se corresponden con el entorno de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte									
5. En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte se revisa la efectividad de las estrategias implementadas.									
6. La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, elabora instrumentos para el recojo de información para el seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento de metas y objetivos institucionales.									
Dimensión: Procesos operativos									
7. En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, Se alinean los procesos operativos a las necesidades de los usuarios.									
8. Las estrategias de marketing se enfocan en fidelizar a los usuarios, con información accesible, segura y precisa.									
9. La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, maneja un sistema que permite cumplir con las expectativas de los usuarios cumpliendo con estándares de calidad.									

10. Dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, se eliminan las actividades superfluas.					
11. Las actividades de prestación de servicio permiten el cumplimiento de las metas.					
12. En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, se establecen medidas y actividades recreativas para fomentar un óptimo clima institucional					
Dimensión: Proceso de apoyo					
13. Dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte se encuentran definidas las responsabilidades de los trabajadores correspondientes a las direcciones y oficinas.					
14. En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, se promueve el liderazgo como pilar organizativo.					
15. El proceso de compra de materiales se alinea a los procesos operativos de la institución.					
16. En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, se dispone de la documentación necesaria de las compras efectuadas.					
17. La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, destina recursos financieros para la capacitación de sus trabajadores					
18. La gestión financiera dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte permite una generación de recursos adecuada.					

10. Se trabaja con un plan anual dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.					
11. La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte comunica a los empleados del plan anual					
12. Tienen reuniones para mejorar de las falencias que ocurren dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.					
13. La mejora del rendimiento en cuanto al presupuesto es parte de la información que se les brinda a los usuarios.					
Dimensión: Cultura institucional					
14. Se toman en cuenta las ideas de mejora de los servidores en la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.					
15. Existen tradiciones negativas dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte donde trabaja					
16. Existe pro actividad de los trabajadores dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.					
17. Las acciones negativas por parte de los servidores a la hora de atender al público en general se ha hecho una costumbre					

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



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Rafael Wilber Cánez Palomino

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en GESTIÓN PÚBLICA de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - 01, sección A7, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

Los nombres de mis Variables son: LA GESTIÓN POR PROCESOS Y MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN SERVIDORES PÚBLICOS DE UNA UGEL DE LIMA NORTE, 2024, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable.
- Matriz de validación del instrumento.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Anderson Yojeiro Gaytan Castro
D.N.I 71983422



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **La gestión por procesos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).




MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS

Definición de la variable: Alaoui (2020) que es el conjunto de ejercicios organizados y coordinados para conseguir un determinado artículo para un cliente o mercado concreto.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Procesos estratégicos	Políticas Institucionales	El alcance de las políticas definidas es compartido dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.	Si	Si	Si	Si	
		La implementación de las políticas se realiza en los tiempos estipulados.	Si	Si	Si	Si	
	Planeamiento Estratégico	En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte se disponen de los recursos necesarios para la implementación de las estrategias en mediano y largo plazo.	Si	Si	Si	Si	
		Las estrategias implementadas se corresponden con el entorno de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte	Si	Si	Si	Si	
	Evaluación de la gestión institucional	En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte se revisa la efectividad de las estrategias implementadas.	Si	Si	Si	Si	
		La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, elabora instrumentos para el recojo de información para el seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento de metas y objetivos institucionales.	Si	Si	Si	Si	
Procesos operativos	Organización del servicio público	En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, Se alinean los procesos operativos a las necesidades de los usuarios.	Si	Si	Si	Si	
		Las estrategias de marketing se enfocan en fidelizar a los usuarios, con información accesible, segura y precisa.	Si	Si	Si	Si	



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para la variable: gestión por procesos
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir La gestión por procesos en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024
Nombres y apellidos del experto	Rafael Wilber Cánez Palomino
Documento de identidad	19856313
Años de experiencia en el área	25
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	986719396
Firma	
Fecha	01 de junio del 2024



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **La gestión por procesos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).




MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Definición de la variable: Es una administración pública eficaz, transparente y democrática que se desarrolla en un entorno dinámico e interconectado a nuevas realidades sociológicas políticas y económicas que busca la creación de mecanismos para la resolución de problemas (OCDE, 2006).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Administración abierta	Transparencia	En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte existe portales web de acceso a decisiones tomadas	Si	Si	Si	Si	
	Accesibilidad	Desde su perspectiva, la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte actúa con total transparencia en sus decisiones tomadas	Si	Si	Si	Si	
	Receptividad	La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte tiene una política receptiva con los usuarios	Si	Si	Si	Si	
Se puede mejorar con la receptividad brindada por los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte		Si	Si	Si	Si		
Presupuesto por resultados	Flexibilidad a los gestores	La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte tienen la política de mejorar los servicios que se brinda a los usuarios.	Si	Si	Si	Si	
		Los directivos de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte trabajan de manera conjunta con los empleados	Si	Si	Si	Si	
		Se puede mejorar los informes presupuestales en la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.	Si	Si	Si	Si	



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para la variable: modernización de la gestión pública
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir La modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024
Nombres y apellidos del experto	Rafael Wilber Cánez Palomino
Documento de identidad	19856313
Años de experiencia en el área	25
Máximo Grado Académico	Maestro en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente
Número telefónico	986719396
Firma	
Fecha	01 de junio del 2024



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. López Minaya, Adriana Mercedes

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en GESTION PUBLICA de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - 01, sección A7, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

Los nombres de mis Variables son: LA GESTIÓN POR PROCESOS Y MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN SERVIDORES PÚBLICOS DE UNA UGEL DE LIMA NORTE, 2024, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable.
- Matriz de validación del instrumento.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Anderson Yojeiro Gaytan Castro

D.N.I 71983422



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **La gestión por procesos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS

Definición de la variable: Alaoui (2020) que es el conjunto de ejercicios organizados y coordinados para conseguir un determinado artículo para un cliente o mercado concreto.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Confiabilidad	Relevancia	Observación
Procesos estratégicos	Políticas Institucionales	El alcance de las políticas definidas es compartido dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.	1	1	1	
		La implementación de las políticas se realiza en los tiempos estipulados.	1	1	1	
	Planeamiento Estratégico	En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte se disponen de los recursos necesarios para la implementación de las estrategias en mediano y largo plazo.	1	1	1	
		Las estrategias implementadas se corresponden con el entorno de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte	1	1	1	
Evaluación de la gestión institucional		En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte se revisa la efectividad de las estrategias implementadas.	1	1	1	
		La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, elabora instrumentos para el recojo de información para el seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento de metas y objetivos institucionales.	1	1	1	
Procesos operativos	Organización del servicio público	En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, Se alinean los procesos operativos a las necesidades de los usuarios.	1	1	1	
		Las estrategias de marketing se enfocan en fidelizar a los usuarios, con información accesible, segura y precisa.	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Prestación del servicio	<p>La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, maneja un sistema que permite cumplir con las expectativas de los usuarios cumpliendo con estándares de calidad.</p> <p>Dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, se eliminan las actividades superfluas.</p>	1	1	1	1
	Participación y clima institucional	<p>Las actividades de prestación de servicio permiten el cumplimiento de las metas.</p> <p>En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, se establecen medidas y actividades recreativas para fomentar un óptimo clima institucional</p>	1	1	1	1
	Administrar recursos humanos.	<p>Dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte se encuentran definidas las responsabilidades de los trabajadores correspondientes a las direcciones y oficinas.</p> <p>En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, se promueve el liderazgo como pilar organizativo.</p>	1	1	1	1
Proceso de apoyo	Administrar los recursos, bienes y servicios.	<p>El proceso de compra de materiales se alinea a los procesos operativos de la institución.</p>	1	1	1	1
	Administrar recursos económicos.	<p>En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, se dispone de la documentación necesaria de las compras efectuadas.</p> <p>La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, destina recursos financieros para la capacitación de sus trabajadores</p> <p>La gestión financiera dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte permite una generación de recursos adecuada.</p>	1	1	1	1



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para la variable: gestión por procesos
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir La gestión por procesos en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024
Nombres y apellidos del experto	López Minaya, Adriana Mercedes
Documento de identidad	09549145
Años de experiencia en el área	10 años de experiencia laboral
Máximo Grado Académico	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital Nacional Guillermo Díaz de la Vega
Cargo	Jefa de Área de Personal
Firma	
Fecha	08 de junio del 2024



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **La gestión por procesos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Definición de la variable: Es una administración pública eficaz, transparente y democrática que se desarrolla en un entorno dinámico e interconectado a nuevas realidades sociológicas políticas y económicas que busca la creación de mecanismos para la resolución de problemas (OCDE, 2006).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Administración abierta	Transparencia	En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte existe portales web de acceso a decisiones tomadas	1	1	1	1	
	Accesibilidad	Desde su perspectiva, la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte actúa con total transparencia en sus decisiones tomadas	1	1	1	1	
	Receptividad	La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte tiene una política receptiva con los usuarios Se puede mejorar con la receptividad brindada por los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte	1	1	1	1	
Presupuesto por resultados	Flexibilidad a los gestores	La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte tienen la política de mejorar los servicios que se brinda a los usuarios.	1	1	1	1	
		Los directivos de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte trabajan de manera conjunta con los empleados Se puede mejorar los informes presupuestales en la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Mejorar el rendimiento	El rendimiento de trabajo de los directivos en la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte es el más óptimo. Se tiene la política de mejora para los trabajadores dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.	1	1	1	1	1	1
	Plan adoptado	10. Se trabaja con un plan anual dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte. La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte comunica a los empleados del plan anual.	1	1	1	1	1	1
Control	Medidas correctivas	Tienen reuniones para mejorar de las falencias que ocurren dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte. La mejora del rendimiento en cuanto al presupuesto es parte de la información que se les brinda a los usuarios. Se toman en cuenta las ideas de mejora de los servidores en la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte. Existen tradiciones negativas dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte donde trabaja.	1	1	1	1	1	1
Cultura institucional	Tradiciones	Existe proactividad de los trabajadores dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte. Las acciones negativas por parte de los servidores a la hora de atender al público en general se ha hecho una costumbre	1	1	1	1	1	1



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para la variable: modernización de la gestión pública
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir La modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024
Nombres y apellidos del experto	López Minaya, Adriana Mercedes
Documento de identidad	09549145
Años de experiencia en el área	10 años de experiencia laboral
Máximo Grado Académico	Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	Hospital Nacional Guillermo Díaz de la Vega
Cargo	Jefa de Área de Personal
Firma	
Fecha	08 de junio del 2024



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Hurtado Arenas, Edson Juvenal

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en GESTIÓN PÚBLICA de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - 01, sección A7, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

Los nombres de mis Variables son: LA GESTIÓN POR PROCESOS Y MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN SERVIDORES PÚBLICOS DE UNA UGEL DE LIMA NORTE, 2024, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable.
- Matriz de validación del instrumento.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Anderson Yojeiro Gaytan Castro
D.N.I 71983422

RECIBIDO
09-06-2024
Hurtado A



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **La gestión por procesos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS

Definición de la variable: Alaoui (2020) que es el conjunto de ejercicios organizados y coordinados para conseguir un determinado artículo para un cliente o mercado concreto.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Clasificación	Coherencia	Reliabilidad	Observación
Procesos estratégicos	Políticas Institucionales	El alcance de las políticas definidas es compartido dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte. La implementación de las políticas se realiza en los tiempos estipulados.	1	1	1	1	
	Planeamiento Estratégico	En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte se disponen de los recursos necesarios para la implementación de las estrategias en mediano y largo plazo. Las estrategias implementadas se corresponden con el entorno de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte se revisa la efectividad de las estrategias implementadas.	1	1	1	1	
	Evaluación de la gestión institucional	La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, elabora instrumentos para el recojo de información para el seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento de metas y objetivos institucionales.	1	1	1	1	
	Organización del servicio público	En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte. Se alinean los procesos operativos a las necesidades de los usuarios. Las estrategias de marketing se enfocan en fidelizar a los usuarios, con información accesible, segura y precisa.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Prestación del servicio	La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, maneja un sistema que permite cumplir con las expectativas de los usuarios cumpliendo con estándares de calidad. Dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, se eliminan las actividades superfluas.	1	1	1	1
	Participación y clima institucional	Las actividades de prestación de servicio permiten el cumplimiento de las metas. En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, se establecen medidas y actividades recreativas para fomentar un óptimo clima institucional	1	1	1	1
Proceso de apoyo	Administrar recursos humanos.	Dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte se encuentran definidas las responsabilidades de los trabajadores correspondientes a las direcciones y oficinas.	1	1	1	1
	Administrar los recursos, bienes y servicios.	En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, se promueve el liderazgo como pilar organizativo. El proceso de compra de materiales se alinea a los procesos operativos de la institución.	1	1	1	1
	Administrar recursos económicos.	En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, se dispone de la documentación necesaria de las compras efectuadas.	1	1	1	1
		La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, destina recursos financieros para la capacitación de sus trabajadores La gestión financiera dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte permite una generación de recursos adecuada.	1	1	1	1



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para la variable: gestión por procesos
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir La gestión por procesos en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024
Nombres y apellidos del experto	Hurtado Arenas, Edson Juvenal
Documento de identidad	08665690
Años de experiencia en el área	08 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Dirección de la Oficina de Administración – INPE Piura
Cargo	Administración
Firma	
Fecha	09 de junio del 2024



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **La gestión por procesos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Definición de la variable: Es una administración pública eficaz, transparente y democrática que se desarrolla en un entorno dinámico e interconectado a nuevas realidades sociológicas políticas y económicas que busca la creación de mecanismos para la resolución de problemas (OCDE, 2006).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Administración abierta	Transparencia	En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte existe portales web de acceso a decisiones tomadas	1	1	1	1	
	Accesibilidad	Desde su perspectiva, la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte actúa con total transparencia en sus decisiones tomadas	1	1	1	1	
	Receptividad	La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte tiene una política receptiva con los usuarios Se puede mejorar con la receptividad brindada por los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte	1	1	1	1	
Presupuesto por resultados	Flexibilidad a los gestores	La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte tienen la política de mejorar los servicios que se brinda a los usuarios.	1	1	1	1	
		Los directivos de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte trabajan de manera conjunta con los empleados Se puede mejorar los informes presupuestales en la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Mejorar el rendimiento	El rendimiento de trabajo de los directivos en la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte es el más óptimo. Se tiene la política de mejora para los trabajadores dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.	1	1	1	1	1	1
Control	Plan adoptado	10. Se trabaja con un plan anual dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte. La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte comunica a los empleados del plan anual	1	1	1	1	1	1
	Medidas correctivas	Tienen reuniones para mejorar de las falencias que ocurren dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte. La mejora del rendimiento en cuanto al presupuesto es parte de la información que se les brinda a los usuarios.	1	1	1	1	1	1
	Ideas	Se toman en cuenta las ideas de mejora de los servidores en la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte. Existen tradiciones negativas dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte donde trabaja	1	1	1	1	1	1
Cultura institucional	Tradiciones	Existe proactividad de los trabajadores dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte. Las acciones negativas por parte de los servidores a la hora de atender al público en general se ha hecho una costumbre	1	1	1	1	1	1



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para la variable: modernización de la gestión pública
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir La modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024
Nombres y apellidos del experto	Hurtado Arenas, Edson Juvenal
Documento de identidad	08665690
Años de experiencia en el área	08 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Dirección de la Oficina de Administración – INPE Piura
Cargo	Administración
Firma	
Fecha	09 de junio del 2024



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mag. Flores Cabanillas José German

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en GESTION PUBLICA de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - 01, sección A7, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

Los nombres de mis Variables son: LA GESTIÓN POR PROCESOS Y MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN SERVIDORES PÚBLICOS DE UNA UGEL DE LIMA NORTE, 2024, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable.
- Matriz de validación del instrumento.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Anderson Yojeiro Gaytan Castro
D.N.I 71983422



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **La gestión por procesos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS

Definición de la variable: Alaoui (2020) que es el conjunto de ejercicios organizados y coordinados para conseguir un determinado artículo para un cliente o mercado concreto.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Procesos estratégicos	Políticas Institucionales	El alcance de las políticas definidas es compartido dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.	1	1	1	1	
		La implementación de las políticas se realiza en los tiempos estipulados.	1	1	1	1	
	Planeamiento Estratégico	En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte se disponen de los recursos necesarios para la implementación de las estrategias en mediano y largo plazo.	1	1	1	1	
		Las estrategias implementadas se corresponden con el entorno de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte	1	1	1	1	
	Evaluación de la gestión institucional	En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte se revisa la efectividad de las estrategias implementadas.	1	1	1	1	
		La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, elabora instrumentos para el recojo de información para el seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento de metas y objetivos institucionales.	1	1	1	1	
Procesos operativos	Organización del servicio público	En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, Se alinean los procesos operativos a las necesidades de los usuarios.	1	1	1	1	
		Las estrategias de marketing se enfocan en fidelizar a los usuarios, con información accesible, segura y precisa.	1	1	1	1	



	Prestación del servicio	La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, maneja un sistema que permite cumplir con las expectativas de los usuarios cumpliendo con estándares de calidad.	1	1	1	1	
		Dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, se eliminan las actividades superfluas.	1	1	1	1	
	Participación y clima institucional	Las actividades de prestación de servicio permiten el cumplimiento de las metas.	1	1	1	1	
		En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, se establecen medidas y actividades recreativas para fomentar un óptimo clima institucional	1	1	1	1	
Proceso de apoyo	Administrar recursos humanos.	Dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte se encuentran definidas las responsabilidades de los trabajadores correspondientes a las direcciones y oficinas.	1	1	1	1	
		En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, se promueve el liderazgo como pilar organizativo.	1	1	1	1	
	Administrar los recursos, bienes y servicios.	El proceso de compra de materiales se alinea a los procesos operativos de la institución.	1	1	1	1	
		En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, se dispone de la documentación necesaria de las compras efectuadas.	1	1	1	1	
	Administrar recursos económicos.	La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, destina recursos financieros para la capacitación de sus trabajadores	1	1	1	1	
		La gestión financiera dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte permite una generación de recursos adecuada.	1	1	1	1	



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para la variable: gestión por procesos
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir La gestión por procesos en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024
Nombres y apellidos del experto	Mag. Flores Cabanillas José German
Documento de identidad	19248093
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Privada Antenor Orrego
Cargo	Investigador y especialista en Gestión Pública
Firma	
Fecha	08 de junio del 2024



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **La gestión por procesos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Definición de la variable: Es una administración pública eficaz, transparente y democrática que se desarrolla en un entorno dinámico e interconectado a nuevas realidades sociológicas políticas y económicas que busca la creación de mecanismos para la resolución de problemas (OCDE, 2006).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Administración abierta	Transparencia	En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte existe portales web de acceso a decisiones tomadas	1	1	1	1	
	Accesibilidad	Desde su perspectiva, la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte actúa con total transparencia en sus decisiones tomadas	1	1	1	1	
	Receptividad	La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte tiene una política receptiva con los usuarios	1	1	1	1	
Se puede mejorar con la receptividad brindada por los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte		1	1	1	1		
Presupuesto por resultados	Flexibilidad a los gestores	La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte tienen la política de mejorar los servicios que se brinda a los usuarios.	1	1	1	1	
		Los directivos de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte trabajan de manera conjunta con los empleados	1	1	1	1	
		Se puede mejorar los informes presupuestales en la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.	1	1	1	1	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Mejorar el rendimiento	El rendimiento de trabajo de los directivos en la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte es el más óptimo.	1	1	1	1	
		Se tiene la política de mejora para los trabajadores dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.	1	1	1	1	
Control	Plan adoptado	10. Se trabaja con un plan anual dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.	1	1	1	1	
		La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte comunica a los empleados del plan anual	1	1	1	1	
	Medidas correctivas	Tienen reuniones para mejorar de las falencias que ocurren dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.	1	1	1	1	
		La mejora del rendimiento en cuanto al presupuesto es parte de la información que se les brinda a los usuarios.	1	1	1	1	
Cultura institucional	Ideas	Se toman en cuenta las ideas de mejora de los servidores en la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.	1	1	1	1	
	Tradiciones	Existen tradiciones negativas dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte donde trabaja	1	1	1	1	
		Existe proactividad de los trabajadores dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.	1	1	1	1	
		Las acciones negativas por parte de los servidores a la hora de atender al público en general se ha hecho una costumbre	1	1	1	1	



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para la variable: modernización de la gestión pública
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir La modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024
Nombres y apellidos del experto	Mag. Flores Cabanillas José German
Documento de identidad	19248093
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Privada Antenor Orrego
Cargo	Investigador y especialista en Gestión Pública
Firma	
Fecha	08 de junio del 2024



CARTA DE PRESENTACIÓN

Mag. Palacio Ramírez, Mayra Gianina

Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en GESTION PUBLICA de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - 01, sección A7, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

Los nombres de mis Variables son: LA GESTIÓN POR PROCESOS Y MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN SERVIDORES PÚBLICOS DE UNA UGEL DE LIMA NORTE, 2024, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de Gestión Pública.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definición conceptual de la variable.
- Matriz de validación del instrumento.
- Ficha de validación de juicio de experto.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Anderson Yojeiro Gaytan Castro

D.N.I 71983422

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **La gestión por procesos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS

Definición de la variable: Alaoui (2020) que es el conjunto de ejercicios organizados y coordinados para conseguir un determinado artículo para un cliente o mercado concreto.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Procesos estratégicos	Políticas Institucionales	El alcance de las políticas definidas es compartido dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.	1	1	1	1	
		La implementación de las políticas se realiza en los tiempos estipulados.	1	1	1	1	
	Planeamiento Estratégico	En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte se disponen de los recursos necesarios para la implementación de las estrategias en mediano y largo plazo.	1	1	1	1	
		Las estrategias implementadas se corresponden con el entorno de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte	1	1	1	1	
Evaluación de la gestión institucional	En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte se revisa la efectividad de las estrategias implementadas.	1	1	1	1		
	La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, elabora instrumentos para el recojo de información para el seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento de metas y objetivos institucionales.	1	1	1	1		
Procesos operativos	Organización del servicio público	En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, Se alinean los procesos operativos a las necesidades de los usuarios.	1	1	1	1	
		Las estrategias de marketing se enfocan en fidelizar a los usuarios, con información accesible, segura y precisa.	1	1	1	1	




UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Prestación del servicio	La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, maneja un sistema que permite cumplir con las expectativas de los usuarios cumpliendo con estándares de calidad. Dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, se eliminan las actividades superfluas. Las actividades de prestación de servicio permiten el cumplimiento de las metas.	1	1	1	1	
	Participación y clima institucional	En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, se establecen medidas y actividades recreativas para fomentar un óptimo clima institucional	1	1	1	1	
	Administrar recursos humanos.	Dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte se encuentran definidas las responsabilidades de los trabajadores correspondientes a las direcciones y oficinas. En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, se promueve el liderazgo como pilar organizativo.	1	1	1	1	
Proceso de apoyo	Administrar los recursos, bienes y servicios.	El proceso de compra de materiales se alinea a los procesos operativos de la institución. En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, se dispone de la documentación necesaria de las compras efectuadas.	1	1	1	1	
	Administrar recursos económicos.	La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte, destina recursos financieros para la capacitación de sus trabajadores La gestión financiera dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte permite una generación de recursos adecuada.	1	1	1	1	
			1	1	1	1	



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para la variable: gestión por procesos
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir La gestión por procesos en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024
Nombres y apellidos del experto	MAG. PALACIO RAMÍREZ, MAYRA GIANINA
Documento de identidad	40380700
Años de experiencia en el área	4 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANA
Institución	AREA DE LOGISTICA DE LA MUNICIPALIDAD
Cargo	DOCENTE METODOLOGO ESPECIALISTA EN CONTRATACIONES
Número telefónico	
Firma	
Fecha	08 de junio del 2024



FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO PARA UN INSTRUMENTO

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos del cuestionario que permitirá recoger la información en la investigación que lleva por título: **La gestión por procesos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024**

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: MODERNIZACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Definición de la variable: Es una administración pública eficaz, transparente y democrática que se desarrolla en un entorno dinámico e interconectado a nuevas realidades sociológicas políticas y económicas que busca la creación de mecanismos para la resolución de problemas (OCDE, 2006).

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
Administración abierta	Transparencia	En la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte existe portales web de acceso a decisiones tomadas	1	1	1	1	
	Accesibilidad	Desde su perspectiva, la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte actúa con total transparencia en sus decisiones tomadas	1	1	1	1	
	Receptividad	La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte tiene una política receptiva con los usuarios Se puede mejorar con la receptividad brindada por los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte	1	1	1	1	
Presupuesto por resultados	Flexibilidad a los gestores	La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte tienen la política de mejorar los servicios que se brinda a los usuarios. Los directivos de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte trabajan de manera conjunta con los empleados	1	1	1	1	
		Se puede mejorar los informes presupuestales en la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.	1	1	1	1	




UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Mejorar el rendimiento	El rendimiento de trabajo de los directivos en la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte es el más óptimo. Se tiene la política de mejora para los trabajadores dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.	1	1	1	1	
	Plan adoptado	10. Se trabaja con un plan anual dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte. La Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte comunica a los empleados del plan anual	1	1	1	1	
Control	Medidas correctivas	Tienen reuniones para mejorar de las falencias que ocurren dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte. La mejora del rendimiento en cuanto al presupuesto es parte de la información que se les brinda a los usuarios.	1	1	1	1	
	Ideas	Se toman en cuenta las ideas de mejora de los servidores en la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte.	1	1	1	1	
Cultura institucional	Tradiciones	Existen tradiciones negativas dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte donde trabaja Existe proactividad de los trabajadores dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte. Las acciones negativas por parte de los servidores a la hora de atender al público en general se ha hecho una costumbre	1	1	1	1	
			1	1	1	1	



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario para la variable: modernización de la gestión pública
Objetivo del instrumento	El objetivo del instrumento es medir La modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024
Nombres y apellidos del experto	MAG. PALACIO RAMÍREZ, MAYRA GIANINA
Documento de identidad	40380700
Años de experiencia en el área	4 AÑOS
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	PERUANA
Institución	AREA DE LOGISTICA DE LA MUNICIPALIDAD
Cargo	DOCENTE METODOLOGO ESPECIALISTA EN CONTRATACIONES
Número telefónico	
Firma	
Fecha	08 de junio del 2024

Anexo 04: Alpha de Cronbach

Variable de gestión por procesos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	10	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.898	18

Variable de modernización de la gestión pública

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	10	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.930	17

Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&ro=103&u=1088032488&o=2427843826

feedback studio ANDERSON YOJEIRO GAYTAN CASTRO Gestión por procesos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024 /100 8 de 215

Resumen de coincidencias

11 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés

Coincidencias

Rank	Source	Percentage
1	hdl.handle.net	7 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
3	Entregado a Universidad...	1 %
4	repositorio.uct.edu.pe	1 %
5	Entregado a Universidad...	<1 %
6	qdoc.tips	<1 %
7	www.slideshare.net	<1 %
8	Entregado a Universidad...	<1 %
9	Entregado a Universidad...	<1 %
10	produccioncientificalez...	<1 %
11	dokumen.pub	<1 %

Página: 1 de 28 Número de palabras: 7505 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado 16:56 5/08/2024

Escritorio: Escribe aquí para buscar.

Anexo 07: Análisis complementario

Cálculo de tamaño de muestra

En el presente trabajo de investigación se considerará como población a 84 personas y la muestra por 70 individuos, bajo el siguiente criterio estadístico:

N, población: 84

ϕ , desviación standard: 0,5

Z, intervalo de confianza: 1,96

e, error permitido: 0,05

La ecuación pertinente se determina por: $N \phi^2 Z^2$

$$m = \frac{N \phi^2 Z^2}{((N-1) e^2) + (\phi^2 * Z^2)}$$
$$\frac{84 * 0,5^2 * 1,96^2}{((84 - 1) 0,05^2) + (0,5^2 * 1,96^2)}$$

$$m = 69.08$$

$$m = 70$$

Anexo 9. Otras evidencias

TÍTULO: Gestión por procesos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024

Estimado
Trabajador, el cuestionario es de carácter anónimo y confiable, nadie tendrá conocimiento a su respuesta ya que el objetivo es enteramente académico

agaytancastro@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

No compartido

* Indica que la pregunta es obligatoria

1. El alcance de las políticas definidas es compartido dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte. *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

TÍTULO: Gestión por procesos y modernización de la gestión pública en s

Preguntas Respuestas 74 Configuración

TÍTULO: Gestión por procesos y modernización de la gestión pública en servidores públicos de una UGEL de Lima Norte, 2024

B *I* U

Estimado Trabajador, el cuestionario es de carácter anónimo y confiable, nadie tendrá conocimiento a su respuesta ya que el objetivo es enteramente académico

1. El alcance de las políticas definidas es compartido dentro de la Unidad de Gestión Educativa Local Lima Norte. *

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre

