



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Gestión por procesos y su relación con la asistencia técnica contable para los usuarios del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín – 2018”

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

Br. Tessy Santa María Freitas

**ASESOR**

Dr. Gustavo Ramírez García

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Políticas Públicas

**TARAPOTO – PERÚ**

**2019**

## ESCUELA DE POSGRADO

### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

La bachiller **Santa María Freitas, Tessa**, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública, ha sustentado la tesis titulada:

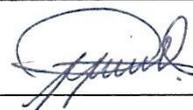
**"Gestión por Procesos y su Relación con la Asistencia Técnica Contable para los Usuarios del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el Departamento de San Martín – 2018"**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

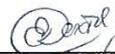
APROBAR POR UNANIMIDAD

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

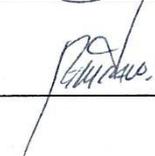
Mg. Richard Foster Horna Rodríguez -Presidente



MBA. David Nicolás Espinoza Dextre - Secretario/a



Dr. Gustavo Ramírez García -Vocal



Tarapoto 23 de enero 2019

## **Dedicatoria**

A mi esposo Josué Daniel Armas por ser un hombre comprensivo y brindarme todo su apoyo incondicional a cada momento.

A mi madre Marina Alvina Freitas Rengifo que ha sido una mujer ejemplar, que más que ser una madre ha sido una amiga, la cual me ha apoyado con esfuerzo, paciencia, y cariño, para poder lograr todas mis metas y objetivos.

A mi padre Santos Eugenio Santa María Espinoza que a pesar de todo ha sabido guiarme y darme sus bendiciones.

A mis amigos Sandra y Jonatan por todos los momentos compartidos durante esta etapa y porque perdure nuestra amistad.

**Tessy Santa María Freitas**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios todo poderoso por darme las fuerzas necesarias en todo momento y por bendecirme a lo largo de la vida,

A la Oficina de Gestión de los Conectamef del Ministerio de Economía y Finanzas por brindarme el apoyo y permitir el desarrollo este importante proyecto de investigación.

A vuestro asesor Dr. Gustavo Ramírez García por su permanente soporte, dedicación y quien con su apoyo decidido ha contribuido con sus conocimientos profesionales.

Gracias.

EL AUTOR

## **Declaración de Autenticidad**

Yo **TESSY SANTA MARÍA FREITAS**, identificada con DNI N° 46835838, estudiante del programa de **Maestría en Gestión Pública** de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: **“Gestión por procesos y su relación con la asistencia técnica contable para los usuarios del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín – 2018”**;

### **Declaro bajo juramento que:**

La Tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 04 de Abril del 2019

  
.....  
**Tessy Santa María Freitas**  
**DNI: 46835838**

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “Gestión por procesos y su relación con la asistencia técnica contable para los usuarios del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín – 2018”, con la finalidad de optar el título de: Maestra en Gestión Pública

La investigación está dividida en siete capítulos:

- I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.
- II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.
- III. RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.
- IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.
- V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.
- VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.
- VII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación.

## Índice

Página del jurado .....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii

### **I. INTRODUCCIÓN**

1.1. Realidad problemática .....	13
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.4. Formulación del problema .....	23
1.5. Justificación del estudio.....	24
1.6. Hipótesis .....	25
1.7. Objetivos.....	26

### **II. MÉTODO**

2.1. Tipo y diseño de investigación .....	27
2.2. Variables, operacionalización .....	28
2.3. Población y muestra.....	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	30
2.5. Método de análisis de datos .....	32
2.6. Aspectos éticos .....	34

### **III. RESULTADOS** .....

35

### **IV. DISCUSIÓN** .....

44

### **V. CONCLUSIONES** .....

46

### **VI. RECOMENDACIONES**.....

47

### **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS** .....

48

## **ANEXOS**

Matriz de consistencia

Instrumentos de recolección de datos

Validación de instrumentos

Índice de confiabilidad

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación.

Autorización para la publicación electrónica de la tesis

Informe de originalidad

Acta de aprobación de originalidad

Autorización de la versión final del Trabajo de Investigación

## Índice de tablas

Tabla 1. Correlación de Pearson entre las variables gestión por procesos y asistencia técnica contable .....	35
Tabla 2. Gestión por procesos en su dimensión capacitación .....	37
Tabla 3. Gestión por procesos en su dimensión asistencia técnica .....	38
Tabla 4. Gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF .....	39
Tabla 5. Asistencia técnica contable en su dimensión oportunidad .....	40
Tabla 6. Asistencia técnica contable en su dimensión calidad conceptual.....	41
Tabla 7. Asistencia técnica contable en su dimensión eficacia .....	42
Tabla 8. Asistencia técnica contable por parte del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF .....	43

## Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de dispersión de las variables gestión por procesos y asistencia técnica contable .....	36
Figura 2. Gestión por procesos en su dimensión capacitación (%).....	37
Figura 3. Gestión por procesos en su dimensión asistencia técnica (%).....	38
Figura 4. Gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF (%) .....	39
Figura 5. Asistencia técnica contable en su dimensión oportunidad (%).....	40
Figura 6. Asistencia técnica contable en su dimensión calidad conceptual (%) .....	41
Figura 7. Asistencia técnica contable en su dimensión eficacia (%).....	42
Figura 8. Asistencia técnica contable por parte del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF (%) .....	43

## RESUMEN

El trabajo de investigación titulada "Gestión por procesos y su relación con la asistencia técnica contable para los usuarios del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín – 2018", responde a un diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional, tuvo como muestra de estudio a 67 representantes del área contable de las instituciones públicas registradas en el Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF, las cuales fueron seleccionados a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. Para el recojo de información se utilizó la encuesta para cada variable de estudio, que previamente fueron evaluados por expertos en la materia. Los resultados indicaron que el nivel de gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín – 2018, se ubicó en la escala medio al 58%, asimismo al 52% se ubicó en la escala media el desarrollo de la asistencia técnica contable por parte del CONECTAMEF. En tal sentido se concluyó que existe relación significativa entre la gestión por procesos del centro de servicios de atención al Usuario - CONECTAMEF y la asistencia técnica contable para los usuarios en el departamento de San Martín – 2018; hallándose una sig. bilateral ( $0,000 < 0,05$ ), obteniendo como resultado la correlación de Pearson ( $r = 0.843$ ) representado por una correlación positiva alta entre las variables de estudio, el cual indica dependencia total entre ellas.

**Palabras claves:** Gestión por procesos, asistencia técnica contable, Conectamef.

## ABSTRACT

The research paper entitled "Process management and its relationship with the accounting technical assistance for users of the Service Center Customer Care - CONECTAMEF in the department of San Martín - 2018" responds to a non-experimental design, descriptive level correlational study was to sample 67 public institutions registered with the Service Center Customer Care - CONECTAMEF, which were selected through a non probabilistic convenience sampling. For information gathering survey for each study variable, which previously were evaluated by experts in the field we were used. The results indicated that the level of process management Service Center Customer Care - CONECTAMEF in the department of San Martín - 2018, It was located in the middle level to 58%, also 52% was located in the mid-scale development of accounting technical assistance by the CONECTAMEF. In this sense, it was concluded that there is a significant relationship between the process management of the User Service Center - CONECTAMEF and the technical accounting assistance for users in the department of San Martín - 2018; a bilateral significance ( $0.000 < 0.05$ ) was found, obtaining as a result the Pearson correlation ( $r = 0.843$ ) represented by a high positive correlation between the study variables, which indicates total dependence among them.

**Keywords:** Process management, accounting technical assistance, Conectamef.

## **I. INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad problemática**

La gestión por procesos es una forma de organización surgida en el campo empresarial privado. Se caracteriza por el entendimiento, control y visibilidad de los procesos de la organización por todos los participantes en el proceso con la finalidad de gestionar, de forma estructurada, los múltiples flujos de trabajo para aumentar la eficiencia y competitividad de la empresa privada (Escobar, 2017, p. 3).

En la gestión pública peruana, el enfoque de gestión por procesos es parte del Tercer Eje de la Política de Modernización Pública, cuyo fin es construir una gestión pública moderna orientada a resultados al servicio del ciudadano. Para ello, es necesario que las instituciones gubernamentales transiten del “modelo de organización funcional” hacia una “organización por procesos”. Este cambio es la base para la implementación del nuevo régimen del servicio civil, que elevaría la calidad de los bienes y servicios públicos brindados (Escobar, 2017, p. 3).

Se dice que una organización es tan buena como lo son sus procesos, en ese sentido RENIEC ha adoptado la disciplina de la gestión por procesos por lo cual ha definido su mapa de procesos el que ha sido fortalecido frente a nuevas estrategias y/o enfoques que permiten el logro de los objetivos; éste contempla los procesos estratégicos, clave, soporte y sus interrelaciones existentes, permitiendo visibilidad y mejor conocimiento de la Organización, estandarización de la forma de trabajar, hacer operativas las estrategias y fomentar un modelo de trabajo colaborativo, integrando distintas áreas y ofreciendo una visión transversal con el fin de garantizar la sostenibilidad de la misma (Aliaga, 2015, p. 1).

El Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas despliega una serie de esfuerzos para mejorar la calidad del gasto público de los Gobiernos subnacionales. Las entidades de tratamiento empresarial son unidades económicas productoras, comercializadoras o prestadoras de bienes y servicios sobre las que el sector público ostenta la propiedad del capital social o

fondo patrimonial, la capacidad de controlar la gestión o la capacidad de nombrar mayoritariamente a sus órganos de dirección. Asimismo, se incluye dentro del mencionado concepto, a aquellos organismos del Estado que financian íntegramente su gestión con recursos distintos a la fuente de financiamiento recursos ordinarios (Ministerio de Economía y Finanzas, 2018, p. 3).

Por otro lado, en la actualidad las instituciones públicas necesitan de información actualizada, objetiva, en tiempo real con la finalidad de lograr el nivel de competencia para su sostenimiento, permanencia, desarrollo y liderazgo en el medio social donde desarrollan sus actividades. Y similar situación se da en el Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el Departamento de San Martín a través de una inadecuada gestión de procesos y asistencia técnica, las cuales son importantes porque proporciona el estado actual de la institución, llevando consigo actividades involucradas que afecten positivamente las actividades y de aquellas con las cuales se relacionan al CONECTAMEF, para ello la gestión de procesos debe optimizar y automatizar cada uno de los procesos internos de la organización el cual todos están involucrados. En este sentido, el presente trabajo de investigación buscara establecer la importancia de la gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario – CONECTAMEF en relación con la asistencia técnica contable para los usuarios en el Departamento de San Martín, periodo 2018.

## **1.2. Trabajos previos**

### **A nivel internacional**

Silva, V. (2013). En su trabajo de investigación titulado: *Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del Hospital Dr. Eduardo Pereira*. (Tesis de maestría). Universidad de Chile. Estudio descriptivo explicativo, bajo un diseño no experimental, cuya muestra de estudio fueron los médicos y trabajadores administrativos del hospital, la entrevista fue el instrumento de recolección de datos; donde el autor de la investigación llego a las siguientes conclusiones: que a través de la aplicación de gestión por procesos en el hospital se logro identificar los los macroprocesos que plasman su quehacer institucional,

dando pie a trabajar sobre los procesos claves para la consecución de sus objetivos estratégicos, focalización de sus recursos y mejoramiento de su gestión interna.

Rodríguez, J. (2013). En su trabajo de investigación titulado: *Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el Hospital "Dr. Rafael Rodríguez Zambrano"; en el año 2013.* (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Estudio descriptivo exploratorio, bajo un diseño no experimental, cuya muestra de estudio fueron 95 usuarios que acuden al hospital y 40 personas que laboran en el área de consulta externa, el cuestionario fue el instrumento de recolección de datos; donde el autor de la investigación llegó a las siguientes conclusiones: que la incorporación de un sistema de gestión de calidad ayuda en la buena gerencia y la administración de la misma, y se enfoca el proceso basándose en estrategias en la identificación, entrenamiento y consolidación del talento humano del servicio de consulta externa, el mismo que debe adaptarse a la realidad que presenta el servicio de acuerdo a los problemas, situaciones, objetivos y recursos.

Sotelo, J. (2016). En su trabajo de investigación titulado: *La gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de Las Mypes: Caso peruano.* (Tesis de doctorado). Universitat Politècnica, Barcelona, España. Estudio descriptivo explicativo, bajo un diseño no experimental, cuya muestra de estudio fueron 459 unidades empresariales, la entrevista fue el instrumento de recolección de datos; donde el autor de la investigación llegó a las siguientes conclusiones: que la implementación de los procesos de planeamiento y control de la producción y logística en las MYPES tienen resultados claros en la mejora de la productividad y en la gestión de los procesos. La formalización de los procesos al interior de una empresa crea un clima de seguridad y salud organizacional.

### **A nivel nacional**

Facho, E. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *La gestión por procesos y su relación con la calidad asistencial percibida por el usuario externo del departamento de gineco obstetricia del hospital regional de Cajamarca, 2013.*

(Tesis de maestría). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca, Perú. Estudio descriptivo correlacional, bajo un diseño no experimental de corte transversal, cuya muestra de estudio fueron 58 usuarios externos (pacientes) y 29 usuarios internos (profesionales), el cuestionario fue el instrumento de recolección de datos; donde el autor de la investigación llegó a las siguientes conclusiones: que los procesos de gestión y la calidad asistencial percibida por el usuario externo guardan relación estadística altamente significativa al nivel 0,01 (bilateral), evidenciándose en un 84.67% de usuarios externos no satisfechos. Asimismo, se constató que la gestión por procesos, aporta una serie de insumos que inciden directamente sobre la calidad asistencial, y la calidad de atención.

Malca, G. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión por procesos de los museos de Lima administrados por el Ministerio de Cultura 2016*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo: Lima, Perú. Estudio descriptivo de nivel explicativo, bajo un diseño no experimental de corte transversal, cuya muestra de estudio fueron 80 colaboradores de los museos de Lima, el cuestionario fue el instrumento de recolección de datos; donde el autor de la investigación llegó a las siguientes conclusiones: que existe una relación entre las acciones para definir las actividades de los museos, su formulación, programación, acompañamiento en la ejecución de las actividades programadas, así como para medir los resultados de obligatorio cumplimiento e impacto social, estos programados por el Ministerio de Cultura a través de sus planes operativos.

Sanchez, G. (2017). En su trabajo de investigación titulado: *Gestión por procesos en la mejora del proceso comercial de la empresa Brumoda S.A.C. – Lima, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo: Lima, Perú. Estudio de tipo aplicada, bajo un diseño pre experimental, cuya muestra de estudio fueron 15 procesos de ventas de la empresa, la ficha de observación fue el instrumento de recolección de datos; donde el autor de la investigación llegó a las siguientes conclusiones: que la implementación la gestión por procesos mejoro favorablemente el proceso comercial de la empresa Brumoda S.A.C; donde el tiempo de atención al cliente sin gestión por procesos fue de 32hrs. y con la implementación gestión por procesos fue de 22 hrs, en consecuencia, se produjo un aumento del 69%.

## **A nivel regional y local**

Pineda, O. (2014). En su trabajo de investigación titulado: *Incidencia de las recomendaciones a los estados financieros y examen especial presupuestario periodo 2009 en la mejora de la gestión administrativa de la Universidad Nacional De San Martín*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú. Estudio descriptivo de nivel cuantitativo, bajo un diseño no experimental, transeccional, cuya muestra de estudio fueron 29 servidores públicos entre funcionarios y personal administrativo, el cuestionario fue el instrumento de recolección de datos; donde el autor de la investigación llegó a las siguientes conclusiones: que la implementación de las recomendaciones en un 97% corresponde al director de la Oficina de Administración, de la Auditoría Financiera y Examen Especial Presupuestario período 2009, lo cual tienen incidencia en la mejora de la gestión administrativa de la Universidad Nacional de San Martín.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión por procesos**

Arcelay, (1999) citado por Facho (2014), sostiene que la gestión de procesos es una estrategia de gestión denominada calidad total y constituye un elemento para mejorar los flujos de trabajo de las organizaciones asistenciales (p. 15).

Se puede definir como una forma de realizar el trabajo, donde nos enfocamos en el mejoramiento continuo de las actividades de una organización identificando, seleccionando, documentando y realizando la mejora continua de los procesos (Malca, 2017, p. 12).

La Gestión por Procesos, es la piedra angular tanto de las normas ISO 9000 como del Modelo EFQM de Excelencia. Su implantación puede ayudar a una mejora significativa en todos los ámbitos de gestión de las organizaciones (Villoria & Gonzales, 2008, p. 4).

La gestión por procesos sostiene que “un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso”, el que se entiende como “un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (Villoria & Gonzales, 2008).

Según Quiroz (2017; p.13), para realizar la mejora de un proceso se debe realizar:

- Definir un conjunto de normas o instrucciones sobre cómo se debe ejecutar el proceso.
- Realizar las actividades del proceso de acuerdo a las instrucciones anteriormente establecidas.
- Comprobar que el proceso se desarrolle según lo previsto al manual.

A pesar de realizar correctamente las actividades definidas para el proceso y sigue existiendo problemas o el proceso no llega a adaptarse a lo que se necesita y está enfocado es necesario aplicar el ciclo de mejora. Las técnicas y herramientas para la realización de mejora en el proceso deben tener un propósito al cual se aplica. Sin mejora continua no se llega a garantizar un nivel de gestión óptimo (Quiroz, 2017, p. 14).

### **Gestión por procesos públicos**

Mediante Decreto Supremo N° 004-2013-PCM establece entre los objetivos específicos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública: Implementar el proceso de la junta y avanzar en el desenredo regulatorio en cada elemento abierto con el objetivo final de producir resultados positivos en la mejora de los métodos y las administraciones fue para los sujetos y las organizaciones (PCM, 2013, p. 3).

Además, precisa los componentes de gestión pública basada en los resultados, entre ellos tenemos el siguiente: Gestión por procedimientos: Una gestión al servicio de la población debe cambiar fundamentalmente el modelo convencional de asociación práctica y reubicarse en una asociación mediante procedimientos

contenidos en las "cadenas de valor" de cada sustancia, que garanticen que los bienes y servicios a la población en general de su deber generen resultados y efectos positivos para el poblador, dados los activos disponibles. Los procedimientos se caracterizan por ser un conjunto de ejercicios que transforman una entrada en una salida, incluyendo un incentivo en cada fase de la cadena (mejores estados de precio/calidad, velocidad, facilidad, acomodación, entre otros) (PCM, 2013, p. 3).

La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2013), en el documento Guía, cuyo enfoque está dirigido para la ejecución del proceso de los ejecutivos en los elementos organizativos a plena luz del día demuestra que, en su mayor parte, trabaja con tres tipos de procedimientos dentro de las organizaciones: procesos operativos o de misión, procesos estratégicos y procesos de apoyo (p. 4).

## **CONNECTAMEF**

El CONECTAMEF es un Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) que presta servicios de mesa de partes, atención de consultas, capacitación y asistencia técnica a funcionarios de gobiernos regionales y locales, así como a organismos públicos y entidades de tratamiento empresarial (MEF, 2018, p. 9).

### **Servicios de CONECTAMEF**

Mesa de Partes, se reciben los expedientes presentados por los ciudadanos y las entidades públicas y privadas, mediante el uso del Sistema de Trámite Documentario conectado con la sede central del Ministerio de Economía y Finanzas. (MEF, 2018, p. 11).

Atención de Consultas, se brinda orientación e información a los usuarios respecto a la normativa y procedimientos que aplican para la gestión de los sistemas administrativos e informáticos, que son competencia del MEF. Este servicio se

efectúa mediante accesos multicanal que incluyen atención presencial, telefónica y correos electrónicos. (MEF, 2018, p. 12).

Capacitación, Es un servicio que permite a los funcionarios y servidores de los gobiernos regionales, locales y demás entidades del sector público, fortalecer sus conocimientos, desarrollar habilidades y destrezas que les permitan un manejo eficiente y eficaz de los recursos a su disposición, con la finalidad de mejorar las condiciones de vida de la población en sus jurisdicciones. Este servicio puede ser solicitado por cualquier entidad pública (MEF, 2018, p. 12).

Asistencia Técnica, Este es un servicio de acompañamiento técnico personalizado a las autoridades, funcionarios y servidores de las entidades públicas, mediante el cual se les proporciona conocimientos especializados y adiestramiento para el desarrollo o cumplimiento de procesos de los sistemas administrativos, informáticos y temas de interés de competencia exclusiva del MEF (MEF, 2018, p. 12).

### **Dimensiones de la gestión por procesos del CONECTAMEF**

Y debido a la naturaleza de este trabajo, se tomará en cuenta estas dimensiones para la Gestión por procesos del CONECTAMEF:

#### **✓ Capacitación**

La capacitación es muy importante durante la vida laboral y profesional, ya que de esta depende el funcionamiento que debe tener el trabajador o grupo asociado, la capacitación es el punto fuerte para que haya un desarrollo exitoso. Capacitar es involucrar al trabajador para que desarrolle sus habilidades y conocimientos y que sea capaz de sobrellevar con más afectación la ejecución de su propio trabajo. Esos conocimientos pueden ser de diferentes tipos y estos se enfocan a diversas terminaciones individuales y organizacionales. La capacitación es una herramienta que posibilita el aprendizaje y por esto

contribuye a la corrección de actitudes del personal en el puesto de trabajo (Jaureguiberry, 2016, p. 56).

Según Aguilar (2004), menciona que la capacitación se torna una necesidad cuando existe una brecha en la performance, es decir una brecha que impide, dificulta o atrasa el logro de metas, propósitos y objetivos de una organización y esta es atribuible al desarrollo de las actividades del personal (p. 26).

Toda empresa que en su presupuesto incluya el desarrollo de programas de capacitación, dará a conocer a sus empleados el interés que tiene en ellos como personas, como trabajadores, como parte importante de esa organización (Aguilar, 2004, p. 27).

#### ✓ **Asistencia técnica**

Grantspace (2017), menciona que la asistencia técnica son servicios profesionales o especializados que sirven de apoyo para las organizaciones sociales que carecen de dichas capacidades. Los programas de asistencia técnica ayudan a la organización a marchar más eficientemente. Aquí tienen algunos ejemplos de servicios de asistencia técnica:

- Redacción de propuestas y procuración de fondos
- Planificación estratégica
- Mercadotecnia y comunicaciones
- Tecnología de computación y redes sociales
- Asesoría legal y en contabilidad
- Constitución de organizaciones

Según Alva (2011), menciona que la asistencia técnica comprende los siguientes servicios:

- a) Servicios de ingeniería: La ejecución y supervisión del montaje, instalación y puesta en marcha de las máquinas, equipos y plantas

productoras; la calibración, inspección, reparación y mantenimiento de las máquinas, equipos; y la realización de pruebas y ensayos, incluyendo control de calidad, estudios de factibilidad y proyectos definitivos de ingeniería y de arquitectura (p. 4).

- b) Investigación y desarrollo de proyectos: La elaboración y ejecución de programas pilotos, la investigación y experimentos de laboratorios; los servicios de explotación y la planificación o programación técnica de unidades productoras (p. 4).
- c) Asesoría y consultoría financiera: Asesoría en valoración de entidades financieras y bancarias y en la elaboración de planes, programas y promoción a nivel internacional de venta de las mismas; asistencia para la distribución, colocación y venta de valores emitidos por entidades financieras (p. 4).

### **1.3.2. Asistencia técnica contable**

Clauson (2007) indica que la asistencia técnica es una de las ideas más antiguas del mundo ya que se refiere a la ayuda que Eva le dio a Adán, usando su sentido de perfección en la indumentaria acomodando su Hoja de parra; también indica que es la aplicación de una actividad humana primordial, aplicación que no ha sido bien comprendida en los países insuficientemente desarrollados que esperan recibir esta nueva ayuda para resolver sus problemas (p. 10).

Según Vaca (2010) es el servicio que se presta para generar y fortalecer la capacidad institucional y el desarrollo de competencias, desarrollando diferentes mecanismos de atención a las necesidades específicas en materia de gestión, acompañados de instrumentos técnicos para mejorar la prestación del servicio (p. 3).

Según La Torre (2008) indica que todo servicio independiente, sea suministrado desde el exterior o en el país, por el cual se compromete a utilizar sus habilidades, mediante la aplicación de ciertos procedimientos, artes o técnicas, con el objeto

de proporcionar conocimientos especializados, que sean necesarios en el proceso productivo, de comercialización, de prestación de servicios o cualquier otra actividad realizada por el usuario (p. 2).

Según Vaca (2010) las características de una asistencia técnica son las siguientes, Oportunidad, Calidad conceptual y Eficacia (p. 4).

### **Dimensiones de la asistencia técnica contable**

Las dimensiones según el trabajo para la asistencia técnica contable serían las siguientes:

- ✓ **Oportunidad:** Respuesta inicial, programada y ejecutada a tiempo (Vaca, 2010, p. 4).
- ✓ **Calidad Conceptual:** Coherente con políticas sectoriales y con los ejes temáticos, con unidad de criterios y conceptos, contenidos adecuados, fácilmente replicable. (Vaca, 2010, p. 4).
- ✓ **Eficacia:** Logro de los objetivos al iniciar la asistencia técnica, con el uso adecuado de recursos. Capacidad de lograr un efecto o resultado a través de una acción (Vaca, 2010, p. 5).

## **1.4. Formulación del problema**

### **Problema general**

¿Qué relación existe entre la Gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF con la asistencia técnica contable para los usuarios en el departamento de San Martín - 2018?

### **Problemas específicos**

- ¿Cómo es la Gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín - 2018?
- ¿Cómo es la asistencia técnica contable por parte del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF para los usuarios en el departamento de San Martín - 2018?

## **1.5. Justificación**

### **Conveniencia**

La presente investigación permitirá conocer la relación entre la gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF y la asistencia técnica contable para los usuarios del departamento de San Martín.

### **Relevancia social**

Los resultados de la presente investigación servirán como base para plantear nuevas soluciones a problemas sobre asistencia técnica contable y de gestión de procesos que acontecen con frecuencia en otras instituciones similares a problemas a la investigación. Por cuanto, servirá de referente para un mejor funcionamiento de la institución y por consiguiente también alcanzará a beneficiar a futuros investigadores al tener una referencia para otros estudios similares o con mayor agudeza investigativa.

### **Valor teórico**

Permitirá ampliar conocimientos, se garantiza que los resultados servirán a la institución científica como una herramienta que pueda medir la incidencia de la gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en la asistencia técnica contable, que sirva como fuente bibliográfica para futuras investigaciones en la región y el país.

### **Implicancia práctica**

La implicancia práctica de la presente investigación, es que los resultados que se encontrarán les servirán a los responsables del MEF, para mejorar su funcionamiento en relación con la asistencia técnica contable.

### **Utilidad metodológica**

El trabajo de investigación se desarrolló de acuerdo a los lineamientos establecidos en la investigación científica, para lo cual se desarrollaron técnicas y procedimientos de investigación como: Revisión bibliográfica, recopilación de datos, y el uso de la estadística, Además, en cuanto a utilidad metodológica; en la presente investigación se utilizará la encuesta para obtener los datos necesarios, ello a fin de establecer una metodología de investigación en el análisis de la problemática, que conlleve a conclusiones críticas y recomendaciones que sirvan de modelo para su aplicación en el manejo de la Gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF y la asistencia técnica contable en el Departamento de San Martín.

## **1.6. Hipótesis**

### **Hipótesis general**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación significativa entre la gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF y la asistencia técnica contable para los usuarios en el departamento de San Martín – 2018.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF y la asistencia técnica contable para los usuarios en el departamento de San Martín – 2018.

### **Hipótesis específicas**

#### **Hipótesis específicas 1**

**H<sub>1</sub>:** La gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín - 2018 es adecuado.

**H<sub>0</sub>:** La gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín - 2018 es inadecuado.

### **Hipótesis específicas 2**

**H<sub>2</sub>:** La asistencia técnica contable por parte del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF para los usuarios en el departamento de San Martín - 2018 es alta.

**H<sub>0</sub>:** La asistencia técnica contable por parte del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF para los usuarios en el departamento de San Martín - 2018 no es alta.

## **1.7. Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la Gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF y la asistencia técnica contable para los usuarios en el departamento de San Martín – 2018.

### **Objetivos específicos**

- Analizar la Gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín – 2018.
- Describir la asistencia técnica contable por parte del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF para los usuarios en el departamento de San Martín – 2018.

## **II. METODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

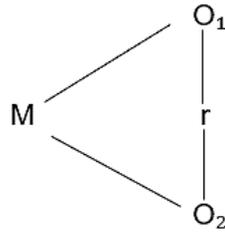
Es cuantitativo enmarcada dentro del nivel básico, porque es un conjunto de procesos, secuencial y probatorio. Además, se usó la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento. Según Hernández, Fernández, y Baptista (2014), una investigación básica busca la resolución de problemas y contribuir con nueva información a una teoría ya establecida (p. 89).

Se consideró el nivel descriptivo correlacional para comprobar las hipótesis planteadas en la investigación, sobre este nivel de estudio Sánchez y Reyes (2015) indicaron que está orientada a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés de una misma muestra de dos sujetos o el grado de relación entre dos fenómenos o eventos observado (p. 79).

#### **Diseño de investigación**

En la presente investigación se utilizó un diseño no experimental, descriptivo y transversal de relación causal. Es no experimental, porque no se pretendió manipular las variables estudiadas sino observarlas tal y como se presentaron en el contexto para analizarlas (Hernández, et al, 2014, p. 152). Es descriptiva, porque se describió el comportamiento de cada una de las variables involucradas, como son gestión por procesos y asistencia técnica contable. Tuvo un corte transversal de relación causal, debido a que la investigación se orientó a recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único.

Por lo tanto, el trabajo de investigación responde a un diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional, de corte transversal, y el esquema del diseño se expresa de la siguiente forma:



Dónde:

M = Representa a la muestra de estudio

O<sub>1</sub> = Medición de la variable gestión por procesos

O<sub>2</sub> = Medición de la variable asistencia técnica contable

r = indica la relación entre ambas variables

## 2.2. Variables, operacionalización

### Variable

V<sub>1</sub>: Gestión por procesos

V<sub>2</sub>: Asistencia técnica contable

### Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos	Es la piedra angular tanto de las normas ISO 9000 como del Modelo EFQM de Excelencia. Su implantación puede ayudar a una mejora significativa en todos los ámbitos de gestión de las organizaciones	Es el apoyo que brinda los recursos humanos y materiales para el logro de los objetivos de la institución en los plazos establecidos, sujeta bajo acciones que	Capacitación	- Inducción - Entrenamiento - Formación - Desarrollo - Evaluación	Escala ordinal
			Asistencia técnica	- Redacción de propuestas - Planificación estratégica	

	(Villoria Lopez & Gonzales Juarez, 2008, pág. 4).	ayudan a movilizar los recursos que contribuyan al logro de los objetivos institucionales		- Mercadotecnia y comunicaciones - Asesoría legal y en contabilidad - Constitución de organizaciones	
Asistencia técnica contable	Servicio que se presta para generar y fortalecer la capacidad institucional y el desarrollo de competencias, desarrollando diferentes mecanismos de atención a las necesidades específicas (Vaca, 2010, p. 3).	Es la percepción del cliente sobre el nivel de asistencia técnica brindada	Oportunidad	- Respuesta Inicial - Programación - Ejecución	Escala ordinal
			Calidad Conceptual	- Conceptos Técnicos - Contenidos adecuados - Replica	
			Eficacia	- Logro de objetivos - Recursos	

### 2.3. Población y muestra

#### Población

La población estuvo conformada por un total de 67 representantes del área contable de las instituciones públicas registradas en el Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín año 2018.

#### Muestra

Se tomó a las 67 representantes del área contable de las instituciones públicas registradas en el Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín año 2018.

## **Muestreo**

De tipo no probabilístico por conveniencia, ya que el autor escogió el área para el correspondiente estudio, así como los representantes del área contable de las instituciones públicas inmersas en la muestra.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Según Hernández, et al. (2014), la recolección se basa en instrumentos estandarizados, es decir un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico. Los datos se obtienen por observación, medición y documentación, donde se utilizan instrumentos que han demostrado ser válidos y confiables en estudios previos o se generan nuevos basados en la revisión de la literatura y se prueban y ajustan. Las preguntas, ítems o indicadores utilizados son específicos con posibilidades de respuesta o categorías predeterminadas (p. 12).

#### **Técnicas:**

La técnica que se utilizó para la recolección y registro de la información para ambas variables fue la encuesta, cuya técnica de recolección fue a través de la información que proporcionaron los representantes del área contable de las instituciones públicas registradas en el Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF. Esta técnica ayudo a garantizar la obtención de datos directamente de la fuente, y es que la encuesta sirve para lograr un mayor acopio de información, puede ser alternativa viable, ya que se basa en el diseño y aplicación de ciertas incógnitas dirigidas a obtener determinados datos.

#### **Instrumentos:**

Considerando la naturaleza del problema y sus objetivos para la recolección de datos, se optó por utilizar el Cuestionario. Y esta contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio.

La escala de medición para dicho instrumento es una escala Likert, marcando su grado de aceptación o rechazo hacia la proposición actitudinal expresada en cada ítem; admitiendo orden a los sucesos en función del mayor o menor punto de vista peculiar, alternativas que han sido codificados con números en las alternativas de respuesta para cada variable estudiada, donde la elaboración del instrumento fue realizada por el propio autor de la investigación. La variable gestión por procesos estuvo conformada por un total de 10 ítems, la cual es la suma de los ítems de cada dimensión: Capacitación (5 ítems) y Asistencia técnica (5 ítems); mientras que la variable asistencia técnica contable tuvo un total de 15 ítems, conformada por la sumatoria de los ítems de cada dimensión: Oportunidad (5 ítems), Calidad conceptual (5 ítems) y Eficacia (5 ítems) (Ver Anexo 2).

La puntuación total del instrumento de la variable gestión por procesos fue de 30 puntos, cuyo valor se obtuvo de un total de 10 preguntas cerradas que se puntúan de 1 a 3, y donde los niveles o rango de evaluación fueron: Bajo: 10 – 16 puntos, Medio: 17 – 23 puntos, Alto: 24 – 30 puntos. Sin embargo, en el instrumento de la variable asistencia técnica contable se obtuvo de manera general 75 puntos, cuyo valor se obtuvo de un total de 15 preguntas que se puntúan de 1 a 5, las cuales se pasó a ubicarlos por categorías o niveles: Muy baja: 15 – 26 puntos, Baja: 27 – 38 puntos, Media: 39 – 50 puntos, Alta: 51 – 62 puntos, Muy alta: 63 – 75 puntos.

### **Validación y confiabilidad del instrumento**

#### **Validez:**

Se refiere al grado que un instrumento de medición mide realmente la variable que pretende medir. La validez de los instrumentos está dada por el juicio de expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos (Cuestionarios) que presenta resultados favorables en el juicio de expertos.

La validez de los instrumentos está dada por el juicio de tres (03) expertos y se corroborará con la validación de los instrumentos.

- ✓ Dr. Gustavo Ramírez García, Metodólogo.
- ✓ MSC. Wilson Torres Delgado, Metodólogo.

✓ Mg. Oscar Roberto Reátegui García, Psicólogo.

La validez a juicio de expertos dio resultados favorables tanto para la primera, como para la segunda variable, dando un resultado aplicable (Ver Anexo 4).

### **Confiabilidad:**

En cuanto a la confiabilidad se aplicó la Escala Alfa de Cronbach para dar confiabilidad al instrumento, para ello se utilizó una prueba piloto con el fin de mostrar la confiabilidad del instrumento. En cuanto a la prueba piloto, los autores Hernández, Fernández, y Baptista (2006), proponen realizarlo con una pequeña muestra, donde se analizó si los ítems funcionan correctamente, y los resultados obtenidos se usarán para calcular la confiabilidad y de ser posible la validez del instrumento de medición (p. 262).

A través del Alfa de Cronbach, se obtuvo un valor de 0,822 para el instrumento de medición de la gestión por procesos, y un valor de 0,871 para el instrumento de medición de la asistencia técnica contable, los mismos que superan al valor de 0.80, como valor referencial en la confiabilidad de los instrumentos para su aplicación. Por lo tanto, se validan los instrumentos por ubicarse en el nivel de fiabilidad "Muy bueno", dentro del rango: 0,8 – 0,9 (Ver Anexo 5).

## **2.5. Método de análisis de datos**

Los datos cuantitativos fueron procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes, respecto a sus variables, a través de Microsoft Excel y el paquete estadístico SPSS 24. Asimismo, se utilizaron los estadísticos como:

- Plan de tabulación: Nos ayudó en la ordenación y agrupación de datos o resultados que fueron obtenidos por medio de la encuesta, y luego procesada por los programas estadísticos.
- Cuadros estadísticos y tablas: Nos facilitó la tarea de observar y comprender mejor los resultados.

- Aplicación de porcentaje: Nos ayudó a conocer mejor la cantidad de incidencia que representa la investigación realizada.
- Medidas de tendencia central: Nos proporcionó un punto de referencia para interpretar los puntajes o porcentajes asignados en el desarrollo de una prueba.

El análisis de los datos se realizó mediante la utilización de tablas y gráficos estadísticos, a fin de observar de manera rápida las características de la muestra de estudio, al igual que se utilizará las medidas estadísticas de tendencia central y la prueba estadística de correlación Pearson, las cuales nos facilitó la verificación de la plantación de nuestras hipótesis.

### **Hipótesis estadística:**

**H<sub>0</sub>: r = 0**

No existe relación significativa entre la Gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF y la asistencia técnica contable para los usuarios en el departamento de San Martín – 2018.

**H<sub>i</sub>: r ≠ 0**

Existe relación significativa entre la Gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF y la asistencia técnica contable para los usuarios en el departamento de San Martín – 2018.

Para la interpretación respectiva se considera las escalas siguientes:

*Tabla de correlación*

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta

---

0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

---

## **2.6. Aspectos éticos**

La presente investigación en propuesta fue realizada por el propio investigador, el mismo que se responsabiliza por los contenidos y la base teórica de la cual se compone el mencionado trabajo.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Relación de la gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF y la asistencia técnica contable para los usuarios en el departamento de San Martín – 2018.

Para el análisis de la relación entre gestión por procesos y asistencia técnica contable, se aplicó la prueba estadística de correlación Pearson con el 95% de confianza; por lo que se desarrolló la siguiente hipótesis estadística.

##### Hipótesis estadística:

Hi: Existe relación significativa entre la Gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF y la asistencia técnica contable para los usuarios en el departamento de San Martín – 2018.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la Gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF y la asistencia técnica contable para los usuarios en el departamento de San Martín – 2018.

##### Regla de decisión:

Sig. bilateral > 0.05, se acepta la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>)

Sig. bilateral < 0.05, se rechaza la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>). Y, se acepta H<sub>a</sub> (alternante)

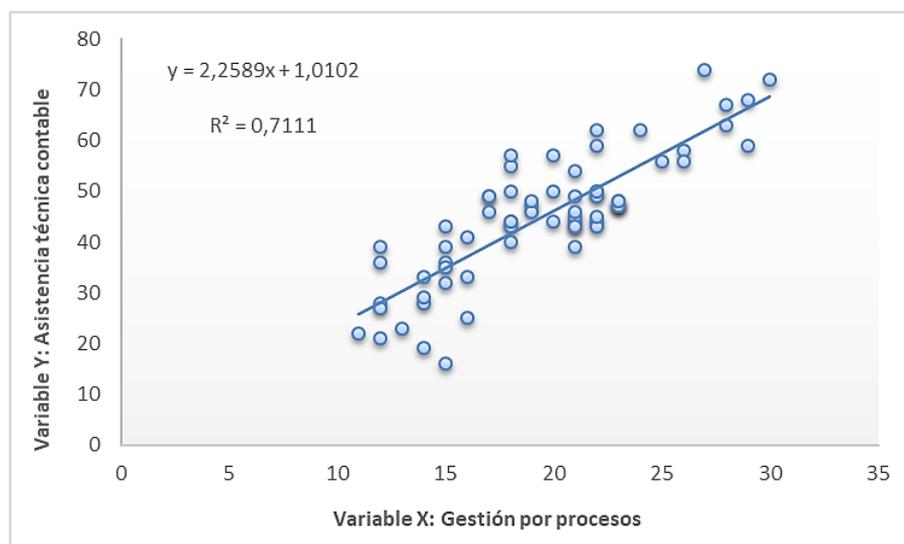
##### Tabla 1

*Correlación de Pearson entre las variables gestión por procesos y asistencia técnica contable*

		Gestión por procesos	Asistencia técnica contable
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	1	,843**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	67	67
Asistencia técnica contable	Correlación de Pearson	,843**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	67	67

*Fuente:* Base de datos elaborado por el autor. SPSS VER. 24.

**Interpretación:** En la tabla 1, se observa que los datos corresponden a 67 representantes del área contable de las instituciones públicas registradas en el CONECTAMEF, donde se aprecia el grado de correlación entre las variables estudiadas por el coeficiente de Pearson ( $r = 0.843$ ), con calificación de correlación positiva alta ( $0 < r < 1$ ); la relación es directa al nivel del 0.05, reportando dependencia total entre las variables gestión por procesos y asistencia técnica contable; hallándose con una sig. bilateral ( $0,000 < 0,05$ ); aceptando la hipótesis alternante, es decir que: Existe relación significativa entre la gestión por procesos del centro de servicios de atención al Usuario - CONECTAMEF y la asistencia técnica contable para los usuarios en el departamento de San Martín – 2018.



**Figura 1.** Diagrama de dispersión de las variables gestión por procesos y asistencia técnica contable

**Fuente:** Base de datos del cuestionario elaborado por el autor. SPSS VER. 24.

**Interpretación:** El diagrama de dispersión (Figura 1) nos indica una asociación lineal fundamento de correlación de Pearson, y según la función obtenida en la dispersión ambas variables presentan una relación lineal positiva, es decir, que las variables gestión por procesos y asistencia técnica contable en mayor frecuencia o viceversa aumentarán o disminuirán su valor, esto nos indica que las variables se relacionan en forma directa y positiva. Además, se obtuvo un coeficiente de determinación (0,7111) donde nos explica que el 71,11% de la asistencia técnica contable se ve influenciado por la gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín - 2018.

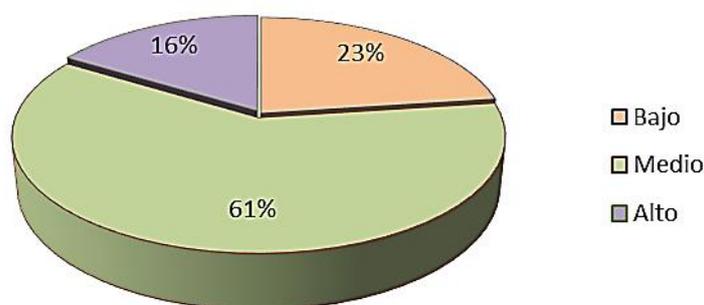
### 3.2. Gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín – 2018.

**Tabla 2**

*Gestión por procesos en su dimensión capacitación*

Escala	Intervalo	N°	%
Bajo	5 a 8	15	23%
Medio	9 a 12	41	61%
Alto	13 a 15	11	16%
Total		67	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 2.** *Gestión por procesos en su dimensión capacitación (%)*

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

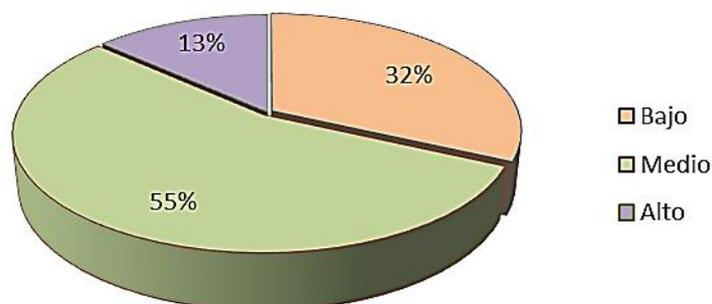
**Interpretación:** La tabla y figura 2 muestra el número y porcentaje de representantes del área contable de las instituciones públicas registradas en el Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín año 2018, según escala valorativa de la variable gestión por procesos en su dimensión capacitación, donde se puede observar: 15 representantes del área contable de las instituciones que representan el 23% indicaron que el nivel de capacitación desarrollada por el CONECTAMEF es “Bajo”, 41 representantes del área contable de las instituciones (61%) que tuvieron la mayor frecuencia de respuesta indicaron que la capacitación es de nivel “Medio”, solo 11 representantes del área contable de las instituciones (16%) indicaron que el nivel de capacitación desarrollada por el CONECTAMEF es “Alto”.

**Tabla 3**

*Gestión por procesos en su dimensión asistencia técnica*

Escala	Intervalo	N°	%
Bajo	5 a 8	21	32%
Medio	9 a 12	37	55%
Alto	13 a 15	9	13%
Total		67	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 3.** *Gestión por procesos en su dimensión asistencia técnica (%)*

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

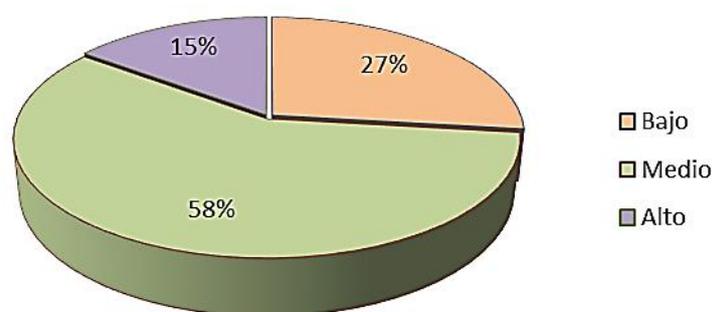
**Interpretación:** La tabla y figura 3 muestra el número y porcentaje de los representantes del área contable de las instituciones públicas registradas en el Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín año 2018, según escala valorativa de la variable gestión por procesos en su dimensión asistencia técnica, donde se puede observar: 21 representantes del área contable de las instituciones que representan el 32% indicaron que la asistencia técnica desarrollada por el CONECTAMEF es de un nivel “Bajo”, 37 representantes del área contable de las instituciones (55%) que tuvieron la mayor frecuencia de respuesta indicaron que es de un nivel “Medio”, solo 9 representantes del área contable de las instituciones (13%) indicaron que la asistencia técnica desarrollada por el CONECTAMEF es nivel “Alto”.

**Tabla 4**

*Gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF*

Escala	Intervalo	N°	%
Bajo	10 a 16	18	27%
Medio	17 a 23	39	58%
Alto	24 a 30	10	15%
TOTAL		67	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 4.** *Gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF (%)*

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

**Interpretación:** La tabla y figura 4 muestra el número y porcentaje de representantes del área contable de las instituciones públicas registradas en el Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín año 2018, según escala valorativa de la variable gestión por procesos, donde se puede observar en promedio: 18 representantes del área contable de las instituciones que representan el 27% indicaron que el nivel de gestión por procesos en el Centro de Servicios de Atención al Usuario – CONECTAMEF es “Bajo”, 39 representantes del area contable (58%) que tuvieron la mayor frecuencia de respuesta indicaron que el nivel de gestión es “Medio”, solo 10 representantes del área contable de las instituciones (15%) indicaron que el nivel de gestión por procesos es “Alto”.

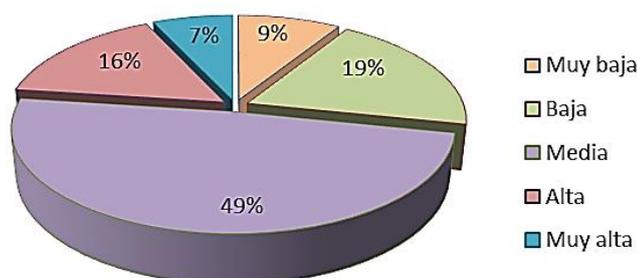
### 3.3. Asistencia técnica contable por parte del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF para los usuarios en el departamento de San Martín – 2018.

**Tabla 5**

*Asistencia técnica contable en su dimensión oportunidad*

Escala	Intervalo	N°	%
Muy baja	5 a 8	6	9%
Baja	9 a 12	13	19%
Media	13 a 16	32	49%
Alta	17 a 20	11	16%
Muy alta	21 a 25	5	7%
Total		67	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



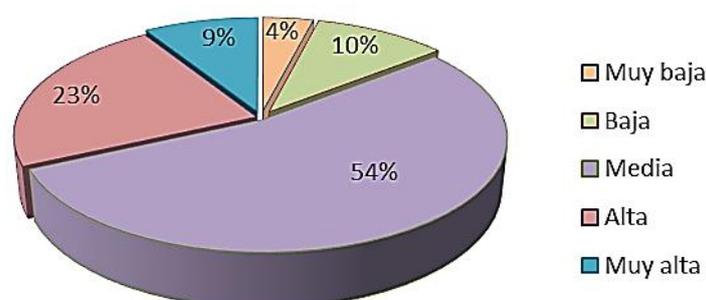
**Figura 5.** *Asistencia técnica contable en su dimensión oportunidad (%)*

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

**Interpretación:** La tabla y figura 5 muestra el número y porcentaje de representantes del área contable de las instituciones públicas registradas en el Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín año 2018, según escala valorativa de la variable asistencia técnica contable en su dimensión oportunidad, donde se puede observar: 6 representantes del área contable de las instituciones que representan el 9% indicaron que el desarrollo de la oportunidad como elemento de la asistencia técnica contable del CONECTAMEF es de nivel “Muy baja”, 13 instituciones (19%) indicaron que el nivel es “Baja”, 32 representantes del área contable (49%) que tuvieron la mayor frecuencia de respuesta indicaron que el nivel es “Media”, 11 representantes del área contable de las instituciones (16%) indicaron que el desarrollo de la oportunidad es “Alta”, solo 5 instituciones (7%) indicaron que el desarrollo de la oportunidad es “Muy alta”.

**Tabla 6***Asistencia técnica contable en su dimensión calidad conceptual*

Escala	Intervalo	N°	%
Muy baja	5 a 8	3	4%
Baja	9 a 12	7	10%
Media	13 a 16	36	54%
Alta	17 a 20	15	23%
Muy alta	21 a 25	6	9%
Total		67	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor**Figura 6.** *Asistencia técnica contable en su dimensión calidad conceptual (%)**Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

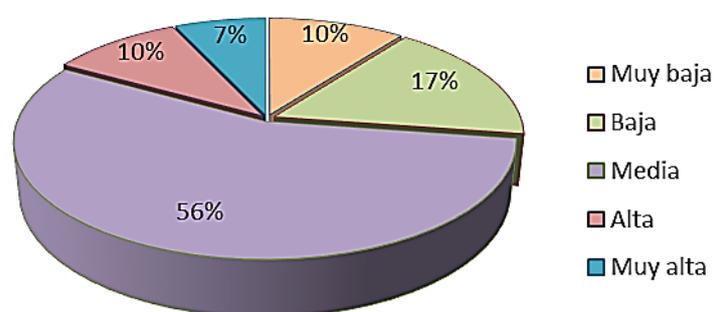
**Interpretación:** La tabla y figura 6 muestra el número y porcentaje de representantes del área contable de las instituciones públicas registradas en el Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín año 2018, según escala valorativa de la variable asistencia técnica contable en su dimensión calidad conceptual, donde se puede observar: 3 representantes del área contable que representan el 4% indicaron que el desarrollo de la calidad conceptual como elemento de la asistencia técnica contable del CONECTAMEF es de nivel “Muy baja”, 7 representantes (10%) indicaron que el nivel es “Baja”, 36 representantes del área contable (54%) que tuvieron la mayor frecuencia de respuesta indicaron que el nivel es “Media”, 15 representantes del área contable (23%) indicaron que el desarrollo de la calidad conceptual es “Alta”, solo 6 representantes del área contable (9%) indicaron que el desarrollo de la calidad conceptual es “Muy alta”.

**Tabla 7**

*Asistencia técnica contable en su dimensión eficacia*

Escala	Intervalo	N°	%
Muy baja	5 a 8	7	10%
Baja	9 a 12	11	17%
Media	13 a 16	37	56%
Alta	17 a 20	7	10%
Muy alta	21 a 25	5	7%
Total		67	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 7.** *Asistencia técnica contable en su dimensión eficacia (%)*

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

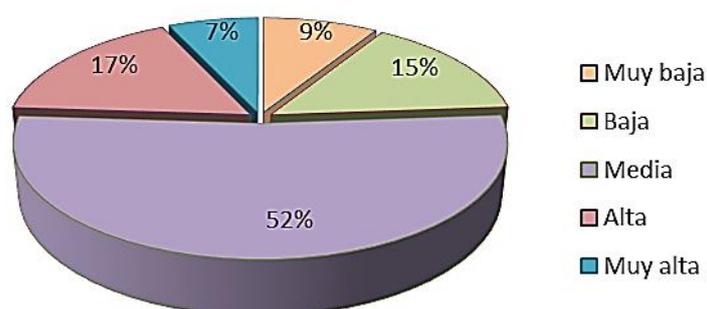
**Interpretación:** La tabla y figura 7 muestra el número y porcentaje de representantes del área contable de las instituciones públicas registradas en el Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín año 2018, según escala valorativa de la variable asistencia técnica contable en su dimensión eficacia, donde se puede observar: 7 representantes del area contable que representan el 10% indicaron que el desarrollo de la eficacia como elemento de la asistencia técnica contable del CONECTAMEF es de nivel “Muy baja”, 11 representantes del area contable (17%) indicaron que el nivel es “Baja”, 37 representantes (56%) que tuvieron la mayor frecuencia de respuesta indicaron que el nivel es “Media”, 7 representantes del area contable (10%) indicaron que el desarrollo de la eficacia es “Alta”, solo 5 representantes del área contable (7%) indicaron que el desarrollo de la eficacia es “Muy alta”.

**Tabla 8**

*Asistencia técnica contable por parte del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF*

Escala	Intervalo	N°	%
Muy baja	15 a 26	6	9%
Baja	27 a 38	10	15%
Media	39 a 50	35	52%
Alta	51 a 62	11	17%
Muy alta	63 a 75	5	7%
Total		67	100%

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor



**Figura 8.** *Asistencia técnica contable por parte del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF (%)*

*Fuente:* Base de datos del cuestionario elaborado por el autor

**Interpretación:** La tabla y figura 8 muestra el número y porcentaje de representantes del área contable de las instituciones públicas registradas en el Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín año 2018, según escala valorativa de la variable asistencia técnica, donde se puede observar en promedio: 6 representantes del área contable de las instituciones que representan el 9% indicaron que el nivel de desarrollo de la asistencia técnica contable del CONECTAMEF es “Muy baja”, 10 representantes del área contable (15%) indicaron que el nivel es “Baja”, 35 representantes del área contable (52%) que tuvieron la mayor frecuencia de respuesta indicaron que el nivel es “Media”, 11 representantes del área contable (17%) indicaron que el nivel de desarrollo de la asistencia técnica contable es “Alta”, solo 5 representantes del área contable de las instituciones (7%) indicaron que el nivel de desarrollo de la asistencia técnica contable es “Muy alta”.

#### IV. DISCUSIÓN

A continuación, al ser este trabajo de tipo descriptivo correlacional se presenta la argumentación que surge del análisis de los resultados más relevantes del estudio:

En cuanto al objetivo general de la presente investigación, se determinó que existe una relación significativa entre la gestión por procesos del centro de servicios de atención al Usuario - CONECTAMEF y la asistencia técnica contable para los usuarios en el departamento de San Martín – 2018; hallándose una sig. bilateral ( $0,000 < 0,05$ ), rechazando así la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptando la hipótesis alternante. Se presentó un coeficiente de correlación de Pearson ( $r = 0.843$ ) con calificación de correlación positiva alta ( $0 < r < 1$ ); la relación es directa al nivel del 0.05, reportando dependencia total entre las variables gestión por procesos y asistencia técnica contable (Ver tabla 1). A través del diagrama de dispersión, ambas variables presentaron una relación lineal positiva, es decir, que ambas variables aumentan o disminuyen simultáneamente a un ritmo constante su valor, esto nos indica que las variables se relacionan en forma directa y positiva. Además, se obtuvo un coeficiente de determinación (0,7111) donde nos explica que el 71,11% de la asistencia técnica contable se ve influenciado por la gestión por procesos del CONECTAMEF (Ver figura 1). No obstante, debemos de hacer hincapié que ambas variables fueron valorizadas en una escala central “Medio” y “Media”, por ello existe una relación significativa, lo mismo hubiera sucedido si la mayor concentración de respuesta en las variables se hubiera ubicado en otras escalas o viceversa, la relación de las variables se hubiera mantenido.

En cuanto al primer objetivo específico, sobre el nivel de gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín - 2018; se ubicó en la escala “Medio” al 58%, ya que obtuvo la mayor frecuencia de respuesta (Ver tabla 4), por otro lado, la tabla 2 nos muestra que la dimensión capacitación de la gestión por procesos desarrollada por el CONECTAMEF es de un nivel “Medio” con un 61%, el 23% fue “Bajo”, solo un 16% fue “Alto”. La tabla 3 nos muestra que la dimensión asistencia técnica de la gestión por procesos desarrollada por el CONECTAMEF es de un nivel “Medio” con un 55%, el 32% fue “Bajo”, solo un 13% fue “Alto”. Todas las dimensiones mencionadas anteriormente influyen en la gestión por procesos, es por ello que Sotelo, J. (2016) en su trabajo de investigación titulada “La gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de las MYPES: Caso

Peruano, Barcelona, España”, concluyó que la implementación de los procesos de planeamiento y control de la producción y logística tienen resultados claros en la mejora de la productividad y en la gestión de los procesos, donde la formalización de los procesos al interior de una empresa crea un clima de seguridad y salud organizacional. Y de acuerdo a Villoria y Gonzales (2008), un resultado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos se gestionan como un proceso. Por lo tanto, la implementación del proceso y el avance del desenredo administrativo en cada una de las entidades públicas producirá resultados positivos en la mejora de las estrategias, como también de los servicios brindados a las empresas y ciudadanos.

En cuanto al segundo objetivo específico, sobre el nivel de desarrollo de la asistencia técnica contable del CONECTAMEF para los usuarios en el departamento de San Martín – 2018; se ubicó en la escala “Media” al 52%, ya que obtuvo la mayor frecuencia de respuesta (Ver tabla 8), por otro lado, la tabla 5 nos muestra un desarrollo de oportunidad “Media” como elemento de la asistencia técnica contable del CONECTAMEF (49%), el 9% fue “Muy baja”, el 19% fue “Baja”, el 16% fue “Alta”, solo un 7% fue “Muy alta”. La tabla 6 nos muestra un desarrollo de calidad conceptual “Media” como elemento de la asistencia técnica contable del CONECTAMEF (54%), el 4% fue “Muy baja”, el 10% fue “Baja”, el 23% fue “Alta”, solo un 9% fue “Muy alta”. La tabla 7 nos muestra un desarrollo de eficacia “Media” como elemento de la asistencia técnica contable del CONECTAMEF (56%), el 10% fue “Muy baja”, el 17% fue “Baja”, el 10% fue “Alta”, solo un 7% fue “Muy alta”. Todas las dimensiones mencionadas anteriormente influyen en la asistencia técnica contable, es por ello que Vaca (2010) sostiene que la asistencia técnica fortalece la capacidad institucional y el desarrollo de competencias, desarrollando diferentes mecanismos de atención a las necesidades específicas en materia de gestión.

## V. CONCLUSIÓN

Luego de presentar los resultados, interpretarlos y discutirlos, se concluyó que:

- 5.1 Existe relación significativa entre la gestión por procesos del centro de servicios de atención al Usuario - CONECTAMEF y la asistencia técnica contable para los usuarios en el departamento de San Martín – 2018; hallándose una sig. bilateral ( $0,000 < 0,05$ ), rechazando así la hipótesis nula ( $H_0$ ) y aceptando la hipótesis alternativa ( $H_1$ ). Además, se presentó un coeficiente de correlación de Pearson ( $r = 0.843$ ) con calificación de correlación positiva alta, el cual indicaba dependencia total entre las variables de estudio. A través del diagrama de dispersión, ambas variables presentaron una relación lineal positiva, es decir, que ambas variables aumentan o disminuyen simultáneamente a un ritmo constante su valor, esto nos indica que las variables se relacionan en forma directa y positiva.
- 5.2 El nivel de gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín – 2018, se ubicó en la escala medio al 58%, ya que obtuvo la mayor frecuencia de respuesta, mientras que el 27% de representantes del área contable de las instituciones públicas consideraron que el nivel de gestión por procesos es alto.
- 5.3 La asistencia técnica contable por parte del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF para los usuarios en el departamento de San Martín – 2018, se ubicó en la escala media al 52%, ya que obtuvo la mayor frecuencia de respuesta, mientras que el 17% de representantes del área contable de las instituciones públicas consideraron que el desarrollo de la asistencia técnica es alta.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1 Fortalecer la relación que existe entre la asistencia técnica contable con la gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario – CONECTAMEF a través de un conjunto de normas o instrucciones sobre cómo se debe ejecutar el proceso y que este a su vez de a conocer la importancia de la gestión por procesos en la asistencia técnica.
  
- 6.2 Implementar un proyecto basado en la gestión por procesos y socializarlo con el personal involucrado con la finalidad de conocer las ventajas de contar una gestión bien implementada dentro de la institución, asimismo con los usuarios del Conectamef, ya que los servicios del CONECTAMEF en el departamento de San Martín están dirigidos a ellos y es necesario conocer su opinión.
  
- 6.3 Realizar reuniones con los usuarios de cada institución pública del departamento de San Martín, para conocer de primera mano cuáles son los principales problemas y poder conocer algunas falencias en el desarrollo de la asistencia técnica.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Limusa.
- Aliaga, T. (2015). *La gestión por procesos y la gestión por resultados como base de la satisfacción del ciudadano: la experiencia del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil del Perú*. Lima: XX Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.
- Alva, C. (2011). *La inversión pública y la labor de Conectamef. Descentralización de gobiernos regionales y locales*, 30.
- Escobar, X. (2017). *Gestión por procesos en el sector público*. Lima: METIS.
- Facho, E. (2014). *La gestión por procesos y su relación con la calidad asistencial percibida por el usuario externo del Departamento de Gineco Obstetricia del Hospital Regional de Cajamarca, 2013* (Tesis de maestría). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Perú. Recuperada de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/157/Facho%20Bautista%20Evelyn.pdf>
- GRANTSPACE. (2017). *¿Qué es la asistencia técnica?*. Recuperada de <http://grantspace.org/tools/knowledge-base/Preguntas-y-respuestas-en-espanol/Gestion-y-administracion/asistencia-tecnica-technical-assistance>
- Jaureguiberry, M. (2016). *Que es la capacitación*. Bogotá: Facultad de Ingeniería Industrial Seguridad e Higiene.
- La Torre, G. (2008). *X jornadas nacionales de derecho tributario*. Lima: Instituto Peruano de Derecho Tributario.
- Malca, G. (2017). *Gestión por procesos de los museos de Lima administrados por el Ministerio de Cultura 2016* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo: Lima, Perú. Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6550/Malca\\_VGA.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6550/Malca_VGA.pdf)
- MEF. (2018). *Guía de orientación de servicios 2018*. Lima: MEF.
- PCM. (2013). *Metodología para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública en el marco del D.S. N° 004-2013-pcm – política nacional de modernización de la gestión Pública*. Lima: PCM.
- Pineda, O. (2014). *Incidencia de las recomendaciones a los estados financieros y examen especial presupuestario periodo 2009 en la mejora de la gestión administrativa de la Universidad Nacional De San Martín* (Tesis de maestría).

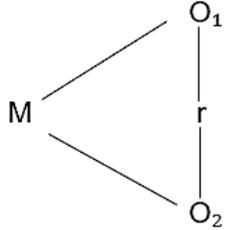
- Universidad Nacional de San Martín, Tarapoto, Perú.* Recuperada de <http://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/UNSM/1260/TPEPG-M000312014.pdf>
- Quiroz, A. (2017). *Implementación de la gestión por procesos de la Empresa Andino S.A.C* (Tesis de pregrado). Universidad Católica de Santa María: Arequipa, Perú. Recuperada de <https://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/6410/44.0520.II.pdf>
- Rodríguez, J. (2015). *Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el Hospital "Dr. Rafael Rodríguez Zambrano"; en el año 2013* (Tesis de maestría). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperada de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16982/1/TESIS%20GESTION%20POR%20PROCESOS.pdf>
- Sánchez, G. (2017). *Gestión por procesos en la mejora del proceso comercial de la empresa Brumoda S.A.C. – Lima, 2017* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperada de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8574/S%c3%a1nchez\\_AG.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8574/S%c3%a1nchez_AG.pdf)
- Silva, V. (2013). *Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del Hospital Dr. Eduardo Pereira* (Tesis de maestría). Universidad de Chile. Recuperada de [http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/375/Tesis\\_Viviana%20Silva.pdf](http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/375/Tesis_Viviana%20Silva.pdf)
- Sotelo, J. (2016). *La gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de Las MYPES: Caso peruano* (Tesis de doctorado). Universitat Politècnica: Barcelona, España. Recuperada de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/108505/TJLFSR1de1.pdf>
- Vaca, I. (2010). *Taller de recursos humanos del sector educativo*. Bogotá: Ministerio de Educación Colombia.
- Villoria, C., & Gonzales, C. (2008). *Gestión por Procesos: Proyecto Estratégico de transformación 2008*. Madrid: Instituto Psiquiátrico Servicios de Salud mental José Germain.

# **ANEXOS**

### Matriz de Consistencia

Título: “Gestión por procesos y su relación con la asistencia técnica contable para los usuarios del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín – 2018”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la Gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF con la asistencia técnica contable para los usuarios en el departamento de San Martín - 2018?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cómo es la gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín - 2018?</p> <p>¿Cómo es la asistencia técnica contable por parte del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF para los usuarios en el departamento de San Martín - 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la entre la Gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF y la asistencia técnica contable para los usuarios en el departamento de San Martín – 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Analizar la Gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín – 2018.</p> <p>Describir la asistencia técnica contable por parte del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF para los usuarios en el departamento de San Martín – 2018.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF y la asistencia técnica contable para los usuarios en el departamento de San Martín – 2018.</p> <p>H0: No existe relación significativa entre la gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF y la asistencia técnica contable para los usuarios en el departamento de San Martín – 2018.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>Hipótesis específicas 1</b></p> <p>H1: La gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín - 2018 es adecuado.</p> <p>H0: La gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario -</p>	<p>La técnica utilizada es la encuesta, técnica para ambas variables y cuyo instrumento es el cuestionario con una escala ordinal de tipo Likert; la escala ordinal para la Gestión por procesos del CONECTAMEF será Inadecuada, Regular y Adecuada con dos dimensiones: Capacitación y Asistencia técnica, cada dimensión propuesta con cinco ítems. Para la variable Asistencia técnica contable la escala ordinal será Baja, Media y Alta con tres dimensiones: Oportunidad, Calidad</p>

		<p>CONECTAMEF en el departamento de San Martín - 2018 es inadecuado.</p> <p>Hipótesis específicas 2</p> <p>H2: La asistencia técnica contable por parte del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF para los usuarios en el departamento de San Martín - 2018 es alta.</p> <p>H0: La asistencia técnica contable por parte del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF para los usuarios en el departamento de San Martín - 2018 no es alta.</p>	<p>Conceptual y Eficacia, cada dimensión propuesta también con cinco ítems.</p>									
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones										
<p>El diseño es no experimental de nivel correlacional, porque los datos se recolectaron en un solo espacio y tiempo, con el propósito de describir y analizar las variables.</p> 	<p><b>Población</b></p> <p>La población estuvo conformada por un total de 67 representantes del área contable de las instituciones públicas registradas en el Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín año 2018.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variabes</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Gestión por procesos</td> <td>Capacitación</td> </tr> <tr> <td>Asistencia técnica</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Asistencia técnica contable</td> <td>Oportunidad</td> </tr> <tr> <td>Calidad Conceptual</td> </tr> <tr> <td>Eficacia</td> </tr> </tbody> </table>		Variabes	Dimensiones	Gestión por procesos	Capacitación	Asistencia técnica	Asistencia técnica contable	Oportunidad	Calidad Conceptual	Eficacia
Variabes	Dimensiones											
Gestión por procesos	Capacitación											
	Asistencia técnica											
Asistencia técnica contable	Oportunidad											
	Calidad Conceptual											
	Eficacia											
	<b>Muestra</b>											

<p>M = Representa a la muestra de estudio  O<sub>1</sub> = Gestión por procesos  O<sub>2</sub> = Asistencia técnica contable  r = indica la relación entre ambas variables</p>	<p>Se tomo a las 67 representantes del área contable de las instituciones públicas registradas en el Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín año 2018.</p>		
--	---	--	--

## Instrumentos de recolección de datos

### A. Cuestionario sobre gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín - 2018

Buenos días, el presente cuestionario tiene por objetivo evaluar la Gestión por procesos del CONECTAMEF en la Departamento de San Martín. Para lo cual se le pide que conteste de manera objetiva las preguntas indicadas, marcando con una (X) en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta la siguiente escala:

1= Bajo

2= Medio

3= Alto

Gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario – CONECTAMEF		Escala		
Capacitación		1	2	3
1	Las capacitaciones impartidas por parte del MEF tienen un nivel de inducción...			
2	Las capacitaciones impartidas por parte del MEF tienen un nivel de entrenamiento...			
3	Las capacitaciones impartidas por parte del MEF tienen un nivel de formación...			
4	Las capacitaciones impartidas por parte del MEF tienen un nivel de desarrollo...			
5	Las capacitaciones impartidas por parte del MEF tienen un nivel de evaluación...			
Asistencia técnica		1	2	3
6	El asesoramiento técnico del MEF con respecto a la redacción de propuestas, tiene un alcance...			
7	El asesoramiento técnico del MEF con respecto a la planificación estratégica, tiene un alcance...			
8	El asesoramiento técnico del MEF con respecto a la mercadotecnia y comunicaciones, tiene un alcance...			
9	El asesoramiento técnico del MEF con respecto a la asesoría legal y en contabilidad, tiene un alcance...			
10	El asesoramiento técnico del MEF con respecto a la constitución de organizaciones, tiene un alcance...			

**B. Cuestionario sobre la asistencia técnica contable en el departamento de San  
Martin - 2018.**

Buenos días, el presente cuestionario tiene por objetivo evaluar la asistencia técnica contable en el departamento de San Martin. Para lo cual se le pide que conteste de manera objetiva las preguntas indicadas, marcando con una (X) en el recuadro que crea conveniente, teniendo en cuenta la siguiente escala:

1= Muy baja    2= Baja    3= Media    4= Alta    5= Muy Alta

Asistencia Técnica Contable		Escala				
Oportunidad		1	2	3	4	5
1	Su satisfacción con respecto a la respuesta inicial a su consulta es...					
2	Su satisfacción respecto al tiempo de espera para la respuesta inicial de su consulta es...					
3	Su satisfacción respecto al tiempo de demora para la resolución de su consulta es...					
4	Su satisfacción respecto a la priorización de su consulta es...					
5	Su satisfacción respecto a la resolución de su consulta es...					
Calidad conceptual		1	2	3	4	5
6	Su satisfacción respecto a la respuesta brindada para la resolución de su consulta es...					
7	Su satisfacción respecto los conceptos usados para la resolución de su consulta es...					
8	Su satisfacción respecto al nivel de réplica a sus pares de la consulta es...					
9	Su satisfacción respecto al nivel contable en la formulación de su respuesta es...					
10	Su satisfacción al valor agregado conceptual de su respuesta es...					
Eficacia		1	2	3	4	5
11	Su satisfacción respecto a uso de los recursos para resolución de su consulta es...					
12	Su satisfacción respecto a la rapidez en la resolución de su consulta es...					
13	Su satisfacción respecto a la precisión de las respuestas para la resolución de su consulta es...					
14	Su satisfacción a los materiales técnicos usados para la resolución de su consulta es...					
15	Su satisfacción respecto a la calidad del servicio en la asistencia técnica es...					

**Lista de Instituciones Públicas registradas en el Centro de Servicios de Atención al Usuario -  
CONECTAMEF**

N	RAZON_SOCIAL	DEPARTAMENTO	DEPARTAMENTO	DISTRITO	DOMICILIO FISCAL
1	GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN - EDUCACION UGEL BELLAVISTA	SAN MARTIN	BELLAVISTA	BELLAVISTA	JR. PROLG AUGUSBO B LEGU NRO. S/N
2	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BELLAVISTA	SAN MARTIN	BELLAVISTA	BELLAVISTA	AV. SAN MARTIN NRO. 681 (FRENTE A LA PLAZA DE ARMAS DEL 3ER.PISO)
3	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ALTO BIAVO	SAN MARTIN	BELLAVISTA	ALTO BIAVO	JR. JOSE OLAYA NRO. S/N RES. DE ARMAS (FRENTE A LA PLAZA DE ARMAS DE CUZCO)
4	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BAJO BIAVO	SAN MARTIN	BELLAVISTA	BAJO BIAVO	JR. VICTOR R. HAYA DE LA T. NRO. SN (CUADRA 2)
5	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUALLAGA	SAN MARTIN	BELLAVISTA	HUALLAGA	CAL.YUPANQUI NRO. S-N (FRENTE A PLAZA EN PROYECCION HUALLAGA)
6	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN PABLO	SAN MARTIN	BELLAVISTA	SAN PABLO	JR. MIGUEL GRAU NRO. S/N (CUADRA 4 FRENTE PLAZA DE ARMAS SAN PABLO)
7	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN RAFAEL	SAN MARTIN	BELLAVISTA	SAN RAFAEL	JR. LIMA NRO. S-N (FRENTE A PLAZA DE ARMAS)
8	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALLAGA - SAPOSOA	SAN MARTIN	HUALLAGA	SAPOSOA	AV. AVENIDA LORETO NRO. 415
9	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ALTO SAPOSOA	SAN MARTIN	HUALLAGA	ALTO SAPOSOA	JR. PASARRAYA NRO. S/N (PLAZA DE ARMAS)
10	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL ESLABON	SAN MARTIN	HUALLAGA	EL ESLABÓN	JR. MIGUEL GRAU NRO. 350
11	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PISCOYACU	SAN MARTIN	HUALLAGA	PISCOYACU	JR. PROGRESO NRO. 370 (CDRA 3)
12	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SACANCHE	SAN MARTIN	HUALLAGA	SACANCHE	CAL.MIGUEL GRAU NRO. 320
13	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TINGO DE SAPOSOA	SAN MARTIN	HUALLAGA	TINGO DE SAPOSOA	JR. ALFONSO UGARTE NRO. S/N (CDRA. 03)
14	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BARRANQUITA	SAN MARTIN	LAMAS	BARRANQUITA	JR. FLORIDA NRO. SN (CUADRA 1)
15	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAYNARACHI	SAN MARTIN	LAMAS	CAYNARACHI	JR. MANUEL PARDO Y CALLE NRO. KM60 (1ERA CUADRA)
16	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE RUMISAPA	SAN MARTIN	LAMAS	RUMISAPA	JR. SAN MARTIN NRO. S/N CENTRO
17	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ROQUE DE CUMBAZA	SAN MARTIN	LAMAS	SAN ROQUE DE CUMBAZA	JR. LIMA NRO. S/N GRU. SAN ROQUE DE CUMBAZA (PLAZA DE ARMAS)
18	DIRECCION REGIONAL DE SALUD HUALLAGA CENTRAL	SAN MARTIN	MARISCAL CÁCERES	JUANJUÍ	JR. ARICA NRO. 205
19	REGION SAN MARTIN-	SAN MARTIN	MARISCAL CÁCERES	JUANJUÍ	JR. GRAU NRO. 580

	EDUCACION HUALLAGA CENTRAL				
20	SUB REGION HUALLAGA CENTRAL - JUANJUI - GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN	SAN MARTIN	MARISCAL CÁCERES	JUANJUÍ	JR. ARICA NRO. S/N (CUADRA 1)
21	INSTITUTO VIAL PROVINCIAL MUNICIPAL DE MARISCAL CACERES	SAN MARTIN	MARISCAL CÁCERES	JUANJUÍ	JR. MARISCAL CASTILLA NRO. 489
22	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL CACERES	SAN MARTIN	MARISCAL CÁCERES	JUANJUÍ	JR. MIGUEL GRAU NRO. 337 URB. DE ARMAS
23	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE JUANJUI	SAN MARTIN	MARISCAL CÁCERES	JUANJUÍ	JR. EDUARDO PENA MEZA NRO. 637
24	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CAMPANILLA	SAN MARTIN	MARISCAL CÁCERES	CAMPANILLA	JR. MARISCAL CASTILLA NRO. SN (FRENTE A LA PLAZA)
25	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUICUNGO	SAN MARTIN	MARISCAL CÁCERES	HUICUNGO	JR. SANTA ROSA NRO. S/N (CUADRA 4)
26	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHIZA	SAN MARTIN	MARISCAL CÁCERES	PACHIZA	JR. CONSTITUCION NRO. S/N
27	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAJARILLO	SAN MARTIN	MARISCAL CÁCERES	PAJARILLO	JR. PROGRESO NRO. S/N (FRENTE A LA PLAZA DE ARMAS)
28	INSTITUTO VIAL PROVINCIAL MUNICIPAL DE PICOTA	SAN MARTIN	PICOTA	PICOTA	CAR.FERNANDO BELAUDE TERRY KM. 60 (CARRTERA SUR-ALOJAMIENTO RUIZ PINEDO)
29	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PICOTA	SAN MARTIN	PICOTA	PICOTA	JR. MIGUEL GRAU NRO. 396
30	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BUENOS AIRES	SAN MARTIN	PICOTA	BUENOS AIRES	JR. TARAPOTO NRO. 430
31	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CASPISAPA	SAN MARTIN	PICOTA	CASPISAPA	JR. MANCO CAPAC NRO. SN (FRENTE A LA PLAZA DE ARMAS)
32	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PILLUANA	SAN MARTIN	PICOTA	PILLUANA	JR. LIMA NRO. S/N
33	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PUCACACA	SAN MARTIN	PICOTA	PUCACACA	JR. AREQUIPA NRO. 380
34	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN CRISTOBAL	SAN MARTIN	PICOTA	SAN CRISTÓBAL	JR. EDUARDO PENA MEZA NRO. S/N (FRENTE A LA PLAZA)
35	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN HILARION	SAN MARTIN	PICOTA	SAN HILARIÓN	JR. BOLOGNESI NRO. 430 (PLAZA DE ARMAS)
36	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SHAMBOYACU	SAN MARTIN	PICOTA	SHAMBOYACU	CAL.RICARDO PALMA NRO. S/N
37	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TINGO DE PONASA	SAN MARTIN	PICOTA	TINGO DE PONASA	JR. MANUEL PRADO NRO. S-N (FRENTE A LA PLAZA)
38	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TRES UNIDOS	SAN MARTIN	PICOTA	TRES UNIDOS	JR. UCAYALI NRO. 110
39	EMPRESA MUNICIPAL DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	TARAPOTO	JR. FEDERICO SANCHEZ NRO. 900 PUNTA DEL ESTE (CUADRA 9)

	ALCANTARILLADO DE SAN MARTIN S.A.				
40	ESTACION EXPERIMENTAL AGRARIA EL PORVENIR - SAN MARTIN	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	TARAPOTO	JR. MARTINEZ DE COMPAGÑON NRO. 1035
41	DIRECCION REGIONAL AGRARIA SAN MARTIN	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	TARAPOTO	JR. ANGEL DELGADO MOREY NRO. S/N (ALTURA CDRA 15 JR. LEGUIA.)
42	DIRECCION REGIONAL DE SALUD SAN MARTIN	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	TARAPOTO	JR. CAHUIDE NRO. 142
43	DIRECCION REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES DE SAN MARTIN	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	TARAPOTO	AV. CIRCUNVALACION NRO. 624 (COSTADO DE EMAPA SAN MARTIN)
44	GOBIERNO REGIONAL SAN MARTIN - HOSPITAL II - TARAPOTO	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	TARAPOTO	JR. ANGEL DELGADO MOREY NRO. 503 URB. PARTIDO ALTO
45	PROYECTO ESPECIAL HUALLAGA CENTRAL Y BAJO MAYO	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	TARAPOTO	AV. CIRCUNVALACION NRO. S/N SECTOR TARAPOTILLO (EX-COOPEROLTA)
46	REGION SAN MARTIN - PROGRAMA DE DESARROLLO AGROAMBIENTAL EN LA CEJA DE SELVA - PROCEJA	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	TARAPOTO	AV. CIRCUNVALACION NRO. S/N OTR. TARAPOTILLO (INTERIOR DEL PEHCBM)
47	REGION SAN MARTIN- EDUCACION BAJO MAYO	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	TARAPOTO	JR. SAN PABLO DE LA CRUZ NRO. 381 BARRIO SUCHICHE
48	REGION SAN MARTIN-SUB REGION BAJO MAYO-TARAPOTO	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	TARAPOTO	JR. ORELLANA NRO. 634 (AV LA PERUANIDAD)
49	INSTITUTO VIAL PROVINCIAL DE SAN MARTIN	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	TARAPOTO	JR. JOSE OLAYA NRO. 278
50	MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	TARAPOTO	JR. GREGORIO DELGADO NRO. 260
51	SERVICIO DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE TARAPOTO	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	TARAPOTO	JR. RIOJA NRO. 233
52	SOCIEDAD DE BENEFICENCIA PÚBLICA DE TARAPOTO	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	TARAPOTO	JR. SAN MARTIN NRO. 439 (INTERIOR)
53	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTIN	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	TARAPOTO	JR. MAYNAS NRO. 179
54	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ALBERTO LEVEAU	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	ALBERTO LEVEAU	JR. SAN MARTIN NRO. S/N (FRENTE A LA PLAZA)
55	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CACATACHI	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	CACATACHI	JR. SAN MARTIN NRO. S/N (FRENTE PLAZA ARMAS)
56	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHAZUTA	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	CHAZUTA	PZA.DE ARMAS NRO. 123

57	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHIPURANA	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	CHIPURANA	PLAZA DE ARMAS NRO. S-N (ESQ.CON JR.28 DE JULIO)
58	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE EL PORVENIR	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	EL PORVENIR	PZA.PLAZA DE ARMAS NRO. S/N
59	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUIMBAYOC	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	HUIMBAYOC	JR. PROGRESO NRO. S/N (1ERA CUADRA)
60	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JUAN GUERRA	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	JUAN GUERRA	AV. AREQUIPA NRO. 981
61	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	LA BANDA DE SHILCAYO	JR. YURIMAGUAS NRO. 340
62	INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO - INPE SAN MARTIN	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	LA BANDA DE SHILCAYO	JR. GREGORIO DELGADO NRO. S/N (NUMERO 450 - CASA DE COLOR BLANCO)
63	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	MORALES	JR. TARAPOTO NRO. 136
64	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PAPAPLAYA	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	PAPAPLAYA	JR. JR.TARAPOTO NRO. S/N URB. BAJO HUALLAGA
65	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN ANTONIO	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	SAN ANTONIO	JR. BOLOGNESI NRO. 71
66	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAUCE	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	SAUCE	PZA.DE ARMAS NRO. S/N
67	MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SHAPAJA	SAN MARTIN	SAN MARTÍN	SHAPAJA	JR. UCAYALI NRO. S/N

## Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Ramírez García Gustavo  
 Institución donde labora : Escuela de Pos Grado - UCV  
 Especialidad : Docente Metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la variable Gestión por procesos  
 Autor (s) del instrumento (s) : Tassy Santa María Freitas

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable; en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*Las dimensiones e indicadores son coherentes por lo que procede su aplicación*

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.4 (Buena)

Tarapoto, 23 de Setiembre de 2018

  
 Dr. Gustavo Ramírez García  
 DNI. 01109463

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Ramírez García Gustavo  
 Institución donde labora : Escuela de Pos Grado - UCV  
 Especialidad : Docente Metodólogo  
 Instrumento de evaluación : Ficha de evaluación para medir la variable Asistencia Técnica Contable  
 Autor (s) del instrumento (s) : Tessa Santa María Freitas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

*Las características investigativas son coherentes por lo que el instrumento es aplicable.*

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.4

Tarpoto, 23 de Setiembre de 2018

  
 Dr. Gustavo Ramírez García  
 DNI. 01109453

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Torres Delgado Wilson

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín

Especialidad : Lic. en Estadística - Magíster en Ciencias Económicas

Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la variable Gestión por procesos

Autor (s) del instrumento (s) : Tessa Santa María Freillas

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.....					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problemas y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL:					5X + 15	
					43	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*El instrumento se encuentra listo para su aplicación.*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

43

BUENA

Tarapoto, 25 de Setiembre de 2018

  
 Wss. Wilson Torres Delgado  
 Licenciado en Estadística  
 COESPE 380

Sello personal y firma



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

## I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Torres Delgado Wilson

Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín

Especialidad : Lic. en Estadística - Magister en Ciencias Económicas

Instrumento de evaluación : Ficha de evaluación para medir la variable Asistencia técnica contable

Autor (s) del instrumento (s) : Tessy Santa María Freitas

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL:					45	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

## IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

*El instrumento se encuentra listo para su aplicación*

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

45

Tarapoto, 25 de Septiembre de 2018

  
 Msc. Wilson Torres Delgado  
 Licenciado en Estadística  
 COESPE 380

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Reátegui García Oscar Roberto
Institución donde labora : Centro de Salud Morales
Especialidad : Magíster en Psicología Educativa
Instrumento de evaluación : Cuestionario para medir la variable Gestión por procesos
Autor (s) del instrumento (s) : Tessy Santa María Freitas

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

Table with 5 columns (Criterios, Indicadores, #1, #2, #3, #4, #5) and 11 rows of evaluation criteria including CLARIDAD, OBJETIVIDAD, ACTUALIDAD, ORGANIZACIÓN, SUFICIENCIA, INTENCIONALIDAD, CONSISTENCIA, COHERENCIA, METODOLOGÍA, and PERTINENCIA. Total score: 42.

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Blank lines for opinion on applicability.

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.2 BUENA

Tarapoto, 25 de Setiembre de 2018

Mg. Oscar Roberto Reátegui García
PSICOLOGO
C. Ps.P. 17080

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**

**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Reátegui García Oscar Roberto  
 Institución donde labora : Centro de Salud Morales  
 Especialidad : Magíster en Psicología Educativa  
 Instrumento de evaluación : Ficha de evaluación para medir la variable Asistencia técnica contable  
 Autor (s) del instrumento (s) : Tessa Santa María Freitas

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL:</b>						<b>42</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

---



---



---

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

**42**

Tarapoto, 25 de Setiembre de 2018

.....  
 Mg. Oscar Roberto Reátegui García  
 PSICÓLOGO  
 C.P.S. 17000

## Índice de confiabilidad

Variable: Gestión por procesos

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
<b>Casos</b>	Válidos	20	100,0
	Excluidos	0	0,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Fuente:** Base de datos – SPSS VER 24.

### Estadísticos totales de elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM1	12,90	8,726	,660	,790
ITEM2	12,90	10,305	,125	,841
ITEM3	12,90	7,989	,767	,774
ITEM4	12,90	7,989	,767	,774
ITEM5	12,90	10,305	,125	,841
ITEM6	12,90	8,726	,660	,790
ITEM7	13,10	9,253	,565	,801
ITEM8	12,85	9,924	,179	,842
ITEM9	12,90	8,726	,660	,790
ITEM10	12,90	8,726	,660	,790

**Fuente:** Base de datos – SPSS VER 24.

### A través del Alfa de Cronbach

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

### Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno
0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre

0,0 – 0,5	No aceptable
-----------	--------------

**Fuente:** George y Mallery (2003)

*Coeficiente Alfa de Cronbach - Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,822	10

**Fuente:** Base de datos – SPSS VER 24.

La tabla nos muestra como el índice del alfa de Cronbach (0,822) es mayor a 0,80 entonces podemos calificarlo como "Muy bueno" y dar fiabilidad al instrumento de medición: Cuestionario sobre gestión por procesos del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF

Variable: Asistencia técnica contable

*Resumen del procesamiento de los casos*

		N	%
<b>Casos</b>	Válidos	20	100,0
	Excluidos	0	0,0
	Total	20	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Fuente:** Base de datos – SPSS VER 24.

*Estadísticos totales de elemento*

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
ITEM1	38,35	59,397	,591	,860
ITEM2	38,55	66,050	,288	,874
ITEM3	38,45	65,945	,360	,870
ITEM4	38,20	61,011	,622	,858
ITEM5	38,15	62,239	,552	,862
ITEM6	38,40	60,358	,763	,852
ITEM7	38,40	67,832	,248	,874
ITEM8	38,00	58,000	,748	,851
ITEM9	38,35	62,029	,781	,854
ITEM10	38,15	61,818	,482	,866
ITEM11	38,60	59,726	,734	,853
ITEM12	38,30	59,063	,779	,850
ITEM13	38,60	67,095	,239	,876
ITEM14	38,45	64,471	,348	,872
ITEM15	38,45	65,945	,327	,872

**Fuente:** Base de datos – SPSS VER 24.

**A través del Alfa de Cronbach**

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

*Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach*

Rango	Nivel
0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno

0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre
0,0 – 0,5	No aceptable

**Fuente:** George y Mallery (2003)

*Coeficiente Alfa de Cronbach - Estadísticos de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,871	15

**Fuente:** Base de datos – SPSS VER 24.

La tabla nos muestra como el índice del alfa de Cronbach (0,871) es mayor a 0,80 entonces podemos calificarlo como "Muy bueno" y dar fiabilidad al instrumento de medición: Cuestionario sobre la Asistencia Técnica Contable



PERÚ

Ministerio de  
Economía y  
Finanzas

Secretaría General

Oficina General de  
Servicios al Usuario

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Lima, 28 ENE. 2019

**OFICIO N° 002** -2019-EF/45.04

Señora  
**TESSY SANTA MARÍA FREITAS**  
Jr. Ramón Castilla 481  
La Banda del Shilcayo  
Tarapoto.-

**Asunto** : Trabajo de investigación

**Referencia** : Solicitud del 11.08.2018

Es grato dirigirme a usted con relación al asunto del rubro y documento de la referencia, mediante la cual solicita autorización para desarrollar un trabajo de investigación en el CONECTAMEF Tarapoto con la Tesis denominada: Gestión por procesos y su relación con la asistencia técnica contable para los usuarios del Centro de Servicios de Atención al Usuario – CONECTAMEF en el departamento de San Martín – 2018.

Al respeto debo manifestarle que el suscrito dispondrá se le brinde las facilidades del caso, para lo cual deberá guardar la confidencialidad y reserva absoluta en el manejo de la información que se le haga entrega.

Hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

ARTURO MARTIN CHÁVEZ NUÑEZ  
Director de la Oficina de  
Gestión de los CONECTAMEF



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

SANTA MARÍA FREITAS TESSY

D.N.I. : 46835838

Domicilio : Jr. Ramón Castilla N° 481 – La Banda del Shilcayo

Teléfono : Fijo : ..... Móvil : 942862563

E-mail : [tsantamariaf@gmail.com](mailto:tsantamariaf@gmail.com)

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Gestión Pública

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Santa María Freitas Tessy

Título de la tesis:

"Gestión por procesos y su relación con la asistencia técnica contable para los usuarios del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín – 2018"

Año de publicación : 2019

### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma: 

Fecha: 01/04/2019

# Informe de originalidad

Feedback Studio - Google Chrome  
https://ev.tumitin.com/app/carta/es/?s=1&lang=es&o=1049977461&u=1050025192

TESIS

feedback studio

/15

Resumen de coincidencias

## 24 %

1	upcommons.upc.edu	2 %
2	www.clubensayos.com	1 %
3	repositorio.unsm.edu.pe	1 %
4	aempresarial.com	1 %
5	www.salupublicachile...	1 %
6	www.mineducacion.go...	1 %
7	repositorio.une.edu.pe	1 %

24

ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Gestión por procesos y su relación con la asistencia técnica contable para los usuarios del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín - 2018"

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:  
Br. Tussy Santa María Freitas

ASESOR:  
Dr. Gustavo Ramírez García

Página: 1 de 70 | Número de palabras: 14203

Text-only Report | High Resolution | Activado

09:29 12/04/2019

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

El Dr. **GUSTAVO RAMÍREZ GARCÍA**, ha revisado la tesis del estudiante Br. **SANTA MARÍA FREITAS TESSY “GESTION POR PROCESOS Y SU RELACIÓN CON LA ASISTENCIA TECNICA CONTABLE PARA LOS USUARIOS DEL CENTRO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN AL USUARIO – CONECTAMEF EN EL DEPARTAMENTO DE SAN MARTIN- 2018”**, constato que la misma tiene un índice de similitud de 24% Verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN..**

El suscrito analizó 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.

Tarapoto, 04 de Abril de 2019

  
-----  
**Dr. Gustavo Ramirez Garcia**  
 **DNI. 01109463**  
**CPPe. 0348647**



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

**Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Tessy Santa María Freitas**

INFORME TÍTULADO:

**“Gestión por procesos y su relación con la asistencia técnica contable para los usuarios del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín – 2018”**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

**Maestra en Gestión Pública**

SUSTENTADO EN FECHA : 23 de enero del 2019

NOTA O MENCIÓN : Aprobada por Unanimidad

  
Dra. Ana Noemí Sandoval Vergara  
DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN  
UCV - TARAPOTO