



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios
de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San
Juan de Lurigancho-El Agustino, 2018.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Julio Ore Cardenas

ASESOR:

Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

PERÚ – 2019

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **Julio Ore Cardenas**, cuyo título es: **"Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho-El Agustino, 2018"**.

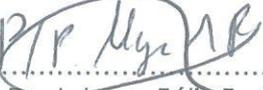
Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **15 quince**.

Lima, San Juan de Lurigancho 17 de enero del 2019


.....
Dr. Raúl Delgado Arenas
PRESIDENTE


.....
Mag. Rommel Lizandro Crispín
SECRETARIO




.....
Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel
VOCAL



Elaboro	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobo	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



Dedicatoria

A nuestro creador, fuente de la vida y la sabiduría; mi abuela Pelagia por sus enseñanzas.

A mi madre, por darme la vida y su amor infinito; mi hermana por el ejemplo de lucha; y mi sobrina, por el apoyo moral en el logro de mis metas.

A mi esposa, por su amor, comprensión y apoyo moral haciendo posible el logro de mis metas.

Agradecimientos

Al Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel, nuestro asesor, por su valioso apoyo profesional en proceso de desarrollo de la presente investigación.

Al Mg. Edgardo Almiró Chuquimango Vergaray, por su apoyo moral y profesional para el logro de mis metas.

A mis colegas de trabajo y estudio, por su apoyo profesional y compañerismo.

Declaración de autenticidad

Yo, Julio Ore Cardenas, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima; declaro el trabajo académico titulado “Gestión por Procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 05, San Juan de Lurigancho – El Agustino, 2018”, presentada, en 122 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 12 de enero del 2019

Julio Ore Cardenas

DNI: 09662266

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Sección de Postgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en Gestión Pública, presento el trabajo de investigación titulado: Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho-El Agustino, 2018.

En este trabajo de investigación se describe los resultados de la investigación, la cual tuvo como objetivo conocer la relación que existe entre la gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios, con una muestra de 120 colaboradores que se evaluó utilizando el instrumento de medición del cuestionario validado por expertos en investigación científica.

El estudio está compuesto por siete secciones, en el primero denominado introducción describe el problema de investigación, justificaciones, antecedentes, objetivos e hipótesis que dan los primeros conocimientos del tema, así como fundamenta el marco teórico, en la segunda sección presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección se da a conocer el tratamiento estadístico e interpretación de cuadros, tablas y figuras, el análisis descriptivo de las variables, la prueba de hipótesis y los aspectos éticos consideradas en la elaboración de la presente tesis, en la cuarta sección presenta los resultados, seguidamente en la quinta sección presenta la discusión del tema, para en la sexta sección exponer las conclusiones y recomendaciones, en la séptima sección se adjunta las referencias bibliográficas y demás anexos.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Índice

	Pág.
Página de Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.4. Formulación del problema	30
1.5. Justificación	30
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos	32
II. MÉTODO	33
2.1. Diseño de investigación	34
2.2. Variables, operacionalización	34
2.3. Población, muestra y muestreo	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
2.5. Métodos de análisis de datos	40
2.6. Aspectos éticos	41
III. RESULTADOS	42
3.1. Análisis descriptivo	43
3.2. Prueba de normalidad	58
3.3. Prueba de hipótesis	59
IV. DISCUSIÓN	63
V. CONCLUSIONES	65
VI. RECOMENDACIONES	67
VII.REFERENCIAS	69

ANEXOS	73
Anexo 1: Instrumento 1	74
Anexo 2: Instrumento 2	76
Anexo 3: Matriz de consistencia	78
Anexo 4: Acta de aprobación	91
Anexo 5: Acta de turnitin	92
Anexo 6: Autorización	93
Anexo 7: Base de datos	94
Anexo 8: Artículo científico	102
Anexo 9: Carta de presentación	110
Anexo 10: Autorización de versión final del trabajo de investigación	112

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable: Gestión por procesos.....	36
Tabla 2. Operacionalización de la variable: Satisfacción de los usuarios	37
Tabla 3 Juicio de expertos	39
Tabla 4. Valores de confiabilidad de variables	40
Tabla 5. Rango de valor de Alfa de Cronbach	40
Tabla 6 Grado de correlación de Pearson.....	41
Tabla 7. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable gestión por procesos	43
Tabla 8. Distribución de frecuencias y porcentajes dimensión planificación	44
Tabla 9 Distribución de frecuencias y porcentajes dimensión ejecución.....	45
Tabla 10 Distribución de frecuencias y porcentajes dimensión verificación	46
Tabla 11 Distribución de frecuencias y porcentajes dimensión intervención	47
Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes satisfacción de los usuarios	48
Tabla 13. Distribución de frecuencias y porcentajes elementos tangibles	49
Tabla 14 Distribución de frecuencias y porcentajes empatía	50
Tabla 15 Distribución de frecuencias y porcentajes capacidad de respuesta	51
Tabla 16 Distribución de frecuencias y porcentajes.....	52
Tabla 17 Niveles comparativos entre gestión por procesos y satisfacción de los usuarios.....	53
Tabla 18 Niveles comparativos entre l gestión por procesos y la dimensión planificación.....	54
Tabla 19 Niveles comparativos entre gestión por procesos y la dimensión ejecución.....	55
Tabla 20. Niveles comparativos entre gestión por procesos y la dimensión verificación.....	56
Tabla 21. Niveles comparativos entre gestión por procesos y la dimensión intervención	57
Tabla 22. Prueba de Kolmogorov-Smirnov para las variables.....	58
Tabla 23. Correlación de las variables gestión por procesos y satisfacción de los usuarios	59
Tabla 24. Correlación de la variable gestión por procesos y la dimensión planificación	60
Tabla 25. Correlación de la variable gestión por procesos y la dimensión ejecución	60
Tabla 26. Correlación de la variable gestión por procesos y la dimensión verificación	61
Tabla 27. Correlación de la variable gestión por procesos y la dimensión intervención	62

Índice de figuras

Figura 01. Gestión por procesos.....	22
Figura 02. Esquema de proceso	22
Figura 03. Elementos del proceso	23
Figura 04. El proceso según la familia Normas ISO 9000.....	23
Figura 05. Algunas definiciones de la Gestión por Procesos según ISO 9000	24
Figura 06. Modelo EFQM.....	24
Figura 07. Del enfoque funcional a gestión por procesos	25
Figura 08. Enfoque basado en procesos	25
Figura 09. Enfoque basado en proceso en la norma ISO 9000:2000	26
Figura 10. Enfoque basado en procesos en modelo EFQM	26
Figura 11. Tipos de procesos	27
Figura 12. Niveles de procesos	28
Figura 13. Esquema de investigación correlacional.....	34
Figura 14. Distribución porcentual según niveles de la variable gestión por procesos	43
Figura 15. Distribución porcentual según niveles de la variable gestión por procesos en su dimensión planificación	44
Figura 16. Distribución porcentual según niveles de la variable gestión por procesos en su dimensión ejecución.....	45
Figura 17. Distribución porcentual según niveles de la variable gestión por procesos en su dimensión verificación	46
Figura 18. Distribución porcentual según niveles de la variable gestión por procesos en su dimensión intervención.	47
Figura 19. Distribución porcentual según niveles de la variable satisfacción de los usuarios	48
Figura 20. Distribución porcentual según niveles de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión elementos tangibles.	49
Figura 21. Distribución porcentual según niveles de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión empatía.	50
Figura 22: Distribución porcentual según niveles de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión capacidad de respuesta,	51
Figura 23. Distribución porcentual según niveles de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión competencia.....	52
Figura 24. Niveles comparativos entre los valores de las variables gestión por procesos y satisfacción de los usuarios.....	53
Figura 25. Niveles comparativos entre los valores de la variable gestión por procesos y la dimensión planificación	54
Figura 26. Niveles comparativos entre los valores de la variable gestión por procesos y la dimensión ejecución.	55
Figura 27. Niveles comparativos entre los valores de la variable gestión por procesos y la dimensión verificación.....	56
Figura 28. Niveles comparativos entre los valores de la variable gestión por procesos y la dimensión intervención.....	57

Resumen

El presente trabajo de investigación titulada, “Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho-El Agustino, 2018” tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo correlacional y diseño no experimental, en la que se utilizó como instrumentos cuestionarios en la recolección de datos, que fueron aplicados a los trabajados de la Unidad de Gestión Educativa Local 05, según la muestra. La población definida por 180 personas, cuya muestra según los estadísticos es 116 personas colaboradoras de la UGEL 05. El diseño de estudio fue de tipo transversal, de tipo no experimental descriptivo y correlacional.

Los resultados de la hipótesis general según el análisis estadístico dan cuenta de una relación directa positiva y significativa según el coeficiente de correlación rho de Pearson $r = 0,465^{**}$ entre las variables gestión por procesos y satisfacción de los usuarios este grado de correlación indica que es positiva media. En cuanto a la significancia de $p = 0,000$ muestra que p es menor a 0,05 lo que permite señalar que la relación es media significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabras clave: Gestión por procesos, la satisfacción de los usuarios, unidad de gestión educativa local 05

Abstract

The present research work, "Management by processes and the satisfaction of the users of the Local Educational Management Unit No. 05, San Juan de Lurigancho-El Agustino, 2018" aimed to determine if there is a relationship between Process Management and the satisfaction of the users in the Local Educational Management Unit 05 of the districts of San Juan de Lurigancho and El Agustino, 2018.

The research had a quantitative approach, correlational type and non-experimental design, in which questionnaires were used as data collection instruments, which were applied to the work of the Local Education Management Unit 05, according to the sample. The population defined by 180 people, whose sample according to the statisticians is 116 collaborating people of the UGEL 05. The design of the study was of transversal type, of non-experimental descriptive and correlational type.

The results of the general hypothesis according to the statistical analysis show a positive and significant direct relationship according to the Pearson correlation coefficient $r = 0,449^{**}$ between the variables management by processes and user satisfaction. This degree of correlation indicates that it is positive medium. Regarding the significance of $p = 0,000$, it shows that p is less than $0,05$ which indicates that the relationship is a significant mean, therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Keyword: Management by processes, user satisfaction, local education management unit 05

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Globalmente las entidades públicas del sector educativo, en los países desarrollados han evolucionado considerablemente en función de la tecnología. Las instituciones públicas deben atender oportunamente las necesidades de la población y que se anticipe a las nuevas necesidades. En el sector educativo es fundamental satisfacer las necesidades de la población, porque es el eje fundamental en el desarrollo de un país. Los países desarrollados tienen los objetivos claros y crecen en función a su sistema educativo: administrativo y pedagógico.

En cambio, países en vías de desarrollo están en constante implementación de modelos o políticas que ayuden a mejorar el desempeño de las instituciones públicas o que atiendan las necesidades de la población, es decir, el objetivo principal es que las entidades públicas sean eficientes y eficaces. Asimismo, atender a todos en forma equitativa, accesible y oportuna. La educación en los países desarrollados es una política de estado, es decir, la planificación está ligada al logro de los requerimientos de la población, apoyados en tecnología como parte inherente de la nueva generación.

Es así, que muchos países han implementado procesos que atiendan las necesidades de los usuarios, optimizando los recursos, reduciendo el tiempo de respuesta a las solicitudes de los usuarios. Es decir, los usuarios son sinónimos de clientes, y el cliente debe estar satisfecho del servicio que recibe. Es así, que las entidades públicas de los países desarrollados han implementado esta nueva metodología para optimizar los recursos y mejoramiento del servicio.

A nivel nacional, se conoce que el sector público tiene un deficiente sistema de administración y se muestra en la cantidad de embalse de expedientes por atender, por una deficiente y obsoleto sistema de administración cobijadas por la burocracia y la ineficiencia de los funcionarios.

El sistema de administración en el sector educativo como parte de las políticas públicas de la nación ha entrado en reestructuración como parte de la Modernización del Estado al 2021 según el Decreto Supremo 004-2013-PCM.

El Ministerio de Educación a través de las instancias educativas descentralizadas regionales y locales, ha iniciado el proceso de modernización de infraestructura para mejorar la comodidad y equipar con tecnología informática que ayuden a aumentar la productividad del personal administrativo y pedagógico de las entidades. Pero la

estructura organizativa no está de acuerdo con las nuevas exigencias del usuario, la demanda es mayor y por tanto es necesario mejorar los procesos en las áreas de las entidades descentralizadas del Ministerio de Educación.

A nivel local, se sabe que la calidad de educación es un conjunto de acciones y políticas pedagógicas, así como administrativa, que busca atender a estudiantes, PP.FF y docentes, es decir, a la comunabilidad educativa. Las entidades públicas del sector educativo presentan deficiencias en la atención del usuario. El Ministerio de Educación a cubrir los requerimientos de usuarios y la concentración poblacional en Lima Metropolitana, mediante la Resolución Ministerial N° 215-2015-MINEDU, que aprueba la reestructuración de las 07 Unidades de Gestión Educativa Local, es decir, modificar la estructura organizativa de las Ugeles de Lima Metropolitana, para una mejor atención al usuario y la comunidad educativa.

La UGEL 05 como toda institución pública tiene problemas de tecnología, infraestructura y estructura organizativa. En la estructura organizativa se observa que existe duplicidad de funciones, improvisación de tareas por falta de planificación generan acumulación de expedientes, duplicidad de procesos y por tanto gastos innecesarios en el presupuesto. Una mejor atención al ciudadano es el efecto de una mejora organizacional, definir las funciones e integrar las áreas para una mejor atención al usuario

1.2. Trabajos previos

Antecedentes internacionales

Rodríguez (2015) en la pesquisa “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”, el propósito fue evaluar la gestión por procesos de calidad y la atención a los usuarios. El tipo fue básica, cualitativa de nivel descriptivo no experimental. La población objeto de estudio son los usuarios/as que acuden al Hospital Rodríguez Zambrano y el personal. El instrumento que utilizó fue mediante las encuestas, que permitió recoger la información sobre la calidad de atención del hospital a los que acuden al área de consulta externa. Los resultados obtenidos es que se requiere interiorización de la Gestión por Resultados considerando el nivel de atención de las Instituciones y Entidades, dentro del marco político, hasta los estamentos técnicos y de asistencia de servicios orientados a la población “Conocer el nivel de comunicación interdepartamental a través del sistema de control estadístico” los colaboradores aún no

están adaptados al mismo solo el 20,83% medianamente satisfactorio. Se concluyó que se puede observar que existen debilidades como: no existe presupuesto para contratación de médicos especialistas; tiempo de espera en la consulta prolongado, falta de optimización de recursos humanos y físicos y no existe apoyo para capacitaciones; donde repercute con amenazas de usuarios reclaman por mala calidad de atención; no existe medicamentos suficientes para la población atendida, las clínicas del área de influencia es dirigida por personal médico que labora dentro del Hospital y los cambios continuos de gerentes y directores.

El aporte se circunscribe de manera relevante en la gestión por procesos de optimización del capital humano y económico para una mejor atención al público.

Zavaleta (2017), en su tesis doctoral titulado “Impacto en Resultados en la banca mundial de la puesta en marcha de metodologías de gestión por procesos”, UAM-España, se planeó examinar el impacto de la aplicación de las metodologías de mejora de procesos en el sistema financiero global. Para medir el impacto se consideran las siguientes variables principales: El tipo fue básica, de nivel exploratorio, descriptivo y correlacional. La población fueron las entidades que tienen un peso en volúmenes de activos totales suficiente para representar la realidad del sistema financiero global: Las veintiuna entidades financieras mayores de Europa. Todas tienen en balance entre 490 y 2.500 billones de euros de activos totales y las mayores entidades financieras del mundo. Tienen en balance entre 430 y 3.300 billones de euros de activos totales. Mediante la estadística descriptiva simple (medias, medianas, desviación típica) se confirma que las empresas que han aplicado metodologías de mejora de procesos han tenido un mejor comportamiento que la evolución media del sistema financiero global en las siguientes variables: Mejora de la productividad, mejora de la eficiencia, incremento del margen bruto y del margen de explotación, incremento de los activos rentable, incremento del dividendo pagado, dotación de mayores provisiones e incremento del ratio de solvencia. Se concluyó que las empresas que aplican metodologías de mejora de procesos de media han tenido una mejor evolución en la productividad, en la eficiencia, en la rentabilidad y en los resultados financieros. Han incrementado más el dividendo pagado a sus accionistas y han incrementado más la cobertura de los riesgos y la ratio de solvencia.

El aporte de la investigación es que permite a las entidades elevar la eficiencia, la productividad y la calidad de servicio, haciendo que las organizaciones sean más competitivas. Eliminan todo aquello que no aporta valor al cliente.

Sotelo (2015) desarrolló 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”. La tesis tiene por objetivo presentar un modelo que aumente la rentabilidad y sea sostenible y lograr un crecimiento sostenido del PBI. La población fue las Mypes de manufactura, que conforman el 10 % de la totalidad de Mypes existentes, se investigó a 459 Mypes de cuatro ámbitos económicos superando la cantidad de 383. Se concluyó que el modelo de Estandarización de desarrollo productivo indaga que se alcance el propósito de minimizar la incertidumbre de la ganancia total de las Agrupaciones de Mypes, manifiesta con análogo procedimiento de fabricación en razón de otras Mypes empero con otro estilo en su proceder cada proceso beneficioso.

El aporte de la investigación es la normalización en los procesos y logre minimizar los costos y los recursos priorizando la calidad de atención al usuario

Silva (2013) realizó la investigación “Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira”. En esta investigación se planteó contribuir a priorizar la gestión por procesos. El tipo fue básica, correlacional. La población fue el personal del hospital Dr. Eduardo Pereira de Valparaíso. Los instrumentos empleados fueron guía de entrevista, guía de encuesta y revisión documental. Los resultados conllevaron a las siguientes conclusiones: (a) la designación de los procesos claves, gracias a la utilización de la matriz de correlación, posibilitó reconocer procesos relevantes de ser explorados para lograr los objetivos estratégicos y encauzar los medios, mejorando el mandato interno, en principio al código de expertos; (b) se detallaron los procesos claves para la institución hospitalaria, definiendo propuestas de mejoras acordes al contexto asociativo. Estos procesos son: “Gestión de Camas” en donde la organización de avance direccionada al sostén informático y el labor en red, “Gestión de Abastecimiento” cuyo labor posterior yendo aunado con la infraestructura y la sistematicidad de repertorio y últimamente “Gestión de Calidad” desarrollo de requerir y encauzar mejoras en las actividades de inspección y monitoreo perenne; y (c) cabe subrayar que la amplitud de labor efectuada en orientar exclusivamente al ente hospitalario.

El aporte final es que permite identificar los macroprocesos en la institución, para aplicar en los procesos claves para el logro de los propósitos estratégicos.

Zumba (2015) desarrolló la investigación titulada “Propuesta metodológica para el mejoramiento de los procesos académicos y administrativos, en la Universidad Politécnica Salesiana (UPS), basada en procesos”, Plantea como objetivo reconocer las estrategias que debe tener un seguimiento didáctico que promueva cambios reales en el desempeño de los docentes. En este trabajo se concluyó que se debe crear cambios a la táctica, de tal modo de lograr emplearla como un medio para el mejoramiento durable en la tarea educativa.

El aporte final es que permite reconocer como la gestión por procesos es aplicable para diferentes organismos estatales y privadas, de servicio o manufactura.

Antecedentes nacionales

Cortez (2018) en la pesquisa “Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016”. La población fue de 40 personas como muestra censal. El objetivo fue estudiar la gestión por procesos con la satisfacción. Se obtuvo un $\rho=0,923^{**}$ se entiende como un alto grado de asociación entre los constructos de estudio. El aporte final es la determinación es que ha permitido comprender de una manera más racional el comportamiento de las variables analizadas en la investigación.

Gil (2016) pesquisa “Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencias del Hospital I EsSalud Juanjui 2016”. La finalidad fue estudiar la gestión administrativa y la satisfacción del usuario. El diseño fue no experimental de nivel descriptivo correlacional; la muestra fue 58 asegurados. Se usó la prueba de correlación lineal de Pearson. Se concluyó que existe una correlación de Pearson de $r = 0.911$ entre las variables de estudio.

López (2017) realizó la pesquisa: Gestión de la calidad y la Satisfacción del usuario de la carrera profesional de Administración de empresas de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac. De enfoque cuantitativo, descriptiva y correccional cuyo propósito de describir situaciones o eventos. Se diseñó dos cuestionarios orientados a una muestra de 110 elementos de estudio. Los resultados arrojaron una correlación positiva con $\rho= 0,898$ entre las variables de estudio. Se concluyó como inadecuada la gestión de la calidad, también consideran inadecuada la satisfacción del usuario.

Malca (2017) en su trabajo de investigación: Gestión por Procesos de los Museos de Lima administrados por el Ministerio de Cultura 2016. El propósito fue determinar la

predominancia en la Gestión por Procesos, además la hipótesis: dimensión dominante de la Gestión por Procesos de los Museos de Lima regentados por el Ministerio de Cultura, es la planificación de las actividades para la excelente actividad de los museos. Permite fijar un orden de prioridades de menor a mayor, contrastado mediante la regresión logística y que va desde la Planificación (34%), ejecución (24%), verificación (22%) e intervención (20%). Se concluyó que la Planificación es la dimensión de mayor relevancia que se ha reconocido para la implementación del sistema GpR. Se determinó los indicadores predominantes dentro de cada una de las dimensiones identificadas, las cuales han sido verificadas metodológicamente mediante los principios de la regresión logística. Estos indicadores son de carácter mutuamente excluyentes y corresponden según su dimensión.

El aporte de la investigación al presente trabajo es la identificación de la planificación como la dimensión de mayor relevancia para la gestión por procesos.

Chávez (2017) en pesquisa: “Modelo de Gestión por Procesos apoyado con las tecnologías de información y comunicaciones para el Help Desk en una institución pública”, planteo como objetivo: Mejorar el Help Desk en una Institución Pública, mediante la elaboración y empleo de una estructura basada en procesos empleando TICs; asimismo formuló la siguiente hipótesis general: La aplicación del Modelo de Gestión por Procesos apoyado con las TICs, mejorará el Proceso de Help Desk en un ente público. Se concluyó que: (a) Las metodologías de mejora de procesos justificaron su pertinencia para la generación de la Nueva Metodología; (b) El Pensamiento Sistémico es un buen elemento integrador de Metodologías para la Mejora de Procesos; (c) Luego de la aplicación de la Nueva Metodología, se mejoró el proceso de Help Desk en la Institución Pública; (d) Al aplicar la Nueva Metodología permitió mejorar el Total Incidencias Registradas por día; (e) Cuando se aplicó la Nueva Metodología permitió mejorar el Total Incidencias Resueltas asignados por día; (f) Al aplicar la Nueva Metodología redujo la Duración de la Atención al usuario; (g) Al aplicar la Nueva Metodología permitió mejorar la Satisfacción del usuario y (h) La observación directa es una buena técnica de recolección de datos para las investigaciones cuantitativas en Ingeniería.

Rojas (2018), en su trabajo de investigación titulada: “La Gestión por Procesos y resultados y su relación con la atención farmacéutica en los centros farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2017” se planteó analizar la gestión por procesos y resultados en la atención farmacéutica. El estudio fue descriptivo y correlacional, retrospectivo,

observacional de corte transversal. Al finalizar se concluyó que la gestión por procesos y resultados están íntimamente asociadas intrínsecamente según los resultados obtenidos; los indicadores de eficacia de GpP. Se concluyó que existe un nivel de 40% de satisfacción, el 60% en calidad y resultados en 53,3%

Arteaga y Saavedra (2018), en su trabajo titulada: Modelo de Gestión por Procesos de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque - Perú; se planteó el siguiente objetivo: Formular un modelo de gestión por procesos para el servicio. Se concluyó que: (a) Tomando en cuenta aspectos como: cantidad de población, actividad económica principal y superficie (Km²) del distrito, para los distritos de La Victoria en Lima en comparación con el distrito materia de estudio de José Leonardo Ortiz, se tiene que, en el año 2015, para un distrito similar en población, pero 3 veces más pequeño en superficie como es La Victoria, la recaudación tributaria para el servicio de Limpieza Pública es 17,8 veces mayor. Esta evaluación, revela el potencial existente para mejorar el servicio de Limpieza Pública e incluir a más ciudadanos en el servicio y que esto impacte significativamente en la recaudación por concepto de Limpieza Pública, recursos que servirían para financiar la inversión en recursos adicionales necesarios para ampliar la capacidad del servicio, sensibilización del ciudadano y fiscalización ambiental del distrito.

En base a esto, en el futuro se podría considerar la posibilidad de contar con una empresa externa para dar servicio de Limpieza Pública; (b) Es necesario, llevar a cabo un cambio en la gestión administrativa actual liderada por el alcalde y apoyada por el cuerpo de regidores de la municipalidad. Este cambio implica una reingeniería de la forma actual de hacer las cosas, para que los servicios públicos contribuyan al bienestar del ciudadano. La mirada interna, puesta en la planificación; la gestión por procesos, debidamente apoyada en TICs; el enfoque externo, implica mejorar las redes de coordinación con instituciones que permitan comunicar adecuadamente el cambio y sus implicaciones.

Redhead (2015) investigó la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del centro de salud "Miguel Grau" de Chaclacayo, 2013. La metodología fue no experimental, transeccional y descriptivo- correlacional. Se aplicó un cuestionario de calidad de servicio y otro de satisfacción. La muestra fue de 317 de clientes externos del ámbito salubre "Miguel Grau" de Chaclacayo. Se concluyó que se evidencia una correlación entre las variables de estudio. La pesquisa permitió conocer en mayor grado de profundidad las relaciones que están establecidas en las variables de estudio.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Por cuanto la elaboración de un marco teórico adecuado y de esta forma respaldar el proceso de esta indagación con un soporte teórico. En atención a las pesquisas logradas se enuncia teóricamente el constructo Planificación estratégica. En ese sentido el Plan Nacional de Modernización de la Gestión Pública - PNMGP (2013) definió la gestión pública como:

La gestión pública moderna se considera una actividad dirigida a resultados a brindar servicios al ciudadano. En este sentido un Estado que se encargue en atender los requerimientos de la sociedad en sus diferentes ámbitos de acción teniendo en cuenta dicho accionar centradas en políticas públicas del Estado peruano. (p.27)

En ese sentido el constructo teórico tiene cinco pilares de acuerdo al PNMGP (2013) y tres componentes transversales que apoyan para un proceso claro y específico de gestión de cambio.

Estudio de la variable Gestión por Procesos.

La estructura que se direcciona a actuar con niveles de excelencia la gestión de las acciones en razón de procesos, es decir, los procesos son facilitadores de la satisfacción de los usuarios.

Gestión por Procesos

Contreras, Olaya y Matos (2017) definió “La gestión por procesos es la manera de llevar al frente la estructura por procesos en virtud a la calidad agregando valía a los procesos orientados a un objetivo específico los resultados en función a los requerimientos de los clientes” (p.15).

Bravo (2014) indicó que la gestión por procesos es un modo sistémico de reconocer, entender e incrementar el valor a los procesos de la organización y concluir con la técnica de la negociación y procurar elevar los niveles de satisfacción en usuarios. En ese sentido se busca lograr alcanzar una visión sistémica y aumentar la capacidad productiva y regular la optimización de las variables clave (p.23).

Por ello es una manera diferente para ver la organización clásica, aquí se sustenta la visión del cliente en relación a las acciones de la organización. En tanto se gestionan estructuradamente como la mejora está en la propia organización.

Asimismo, esta se apoya a una organización a implementar métodos, responsabilidad en cargo, recursos y actividades; que posibiliten una gestión con miras a obtener buenos resultados deseados o lograr las metas trazadas.



Figura 01. Gestión por procesos

Entonces este tipo de gestión se basa en el enfoque de sistemas y como tal se debe conocer las partes y al todo de una organización, visto que la transformación en alguna parte de la organización implique a toda esta.

Procesos

Contreras, Olaya y Matos (2017) definieron como “un grupo de actividades vinculadas por similitudes y se desenvuelven de manera lógica, ordenada y sistematizadamente posibilitando el logro de los propósitos” (p.31).

Pérez (2004) definió el proceso como “Es una serie de pasos o actividades cuyo resultado tiene valor específico para su usuario o cliente” (p.41).

El proceso es una sucesión de actividades que tienen como objetivo crear valor al destinatario, para esto se debe alinear los objetivos organizacionales con miras a las necesidades de los clientes. Toda esta metodología permite el mejoramiento continuo al tener de un conjunto de indicadores haciendo accesible el camino hacia los resultados del proceso.



Figura 02. Esquema de proceso

Parámetros que definen un proceso

Agentes del proceso: Los agentes que participan estrechamente en el proceso o que comprenden la necesidad en el resultado son: clientes, proveedores, responsable o propietario del proceso y otros agentes implicados.

Elementos del proceso: Los elementos son entradas o inputs, medios y recursos, salidas o outputs, sistema de control y el alcance o límites del proceso.

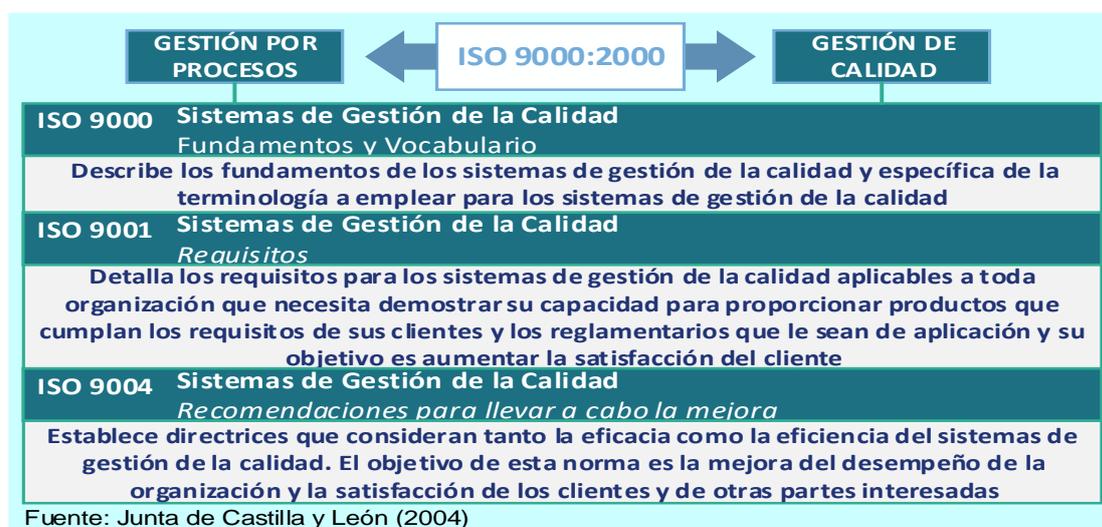


Fuente: Junta de Castilla y León (2004)

Figura 03. Elementos del proceso

El proceso según la familia Normas ISO 9000

Estas determinan condiciones y/o directrices referentes a un Sistema de Gestión de la Calidad. Junta de Castilla y León (2004) definió que está dado por un grupo de estándares internacionales y que busca la constante mejora continua estableciendo parámetros específicos tendientes a un sistema de calidad y excelencia.



Fuente: Junta de Castilla y León (2004)

Figura 04. El proceso según la familia Normas ISO 9000

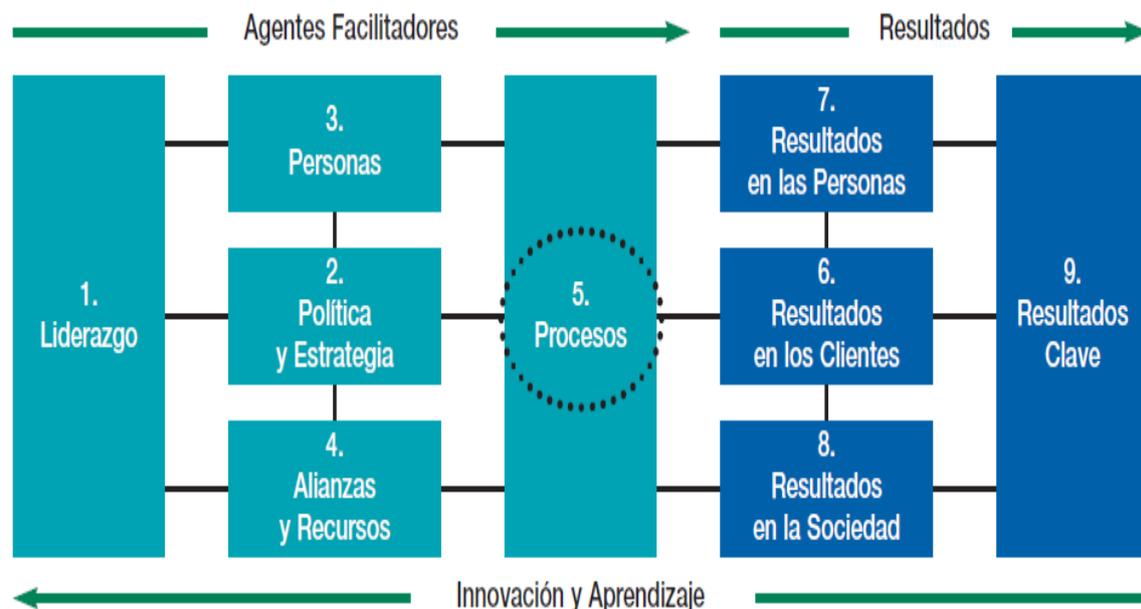
La figura 05 muestra el conjunto de procedimientos que se ha de cumplir estrictamente.



Figura 05. Algunas definiciones de la Gestión por Procesos según ISO 9000

El modelo de la excelencia empresarial EFQM

Este plantea el mejoramiento continuo en las organizaciones empresariales considerando los criterios de excelencia. En ese sentido se debe considerar que estos planteamientos buscan que la organización alcance sus niveles de desarrollo organizacional y que los miembros deben estar bien integrados para el logro de los propósitos bien establecidos.



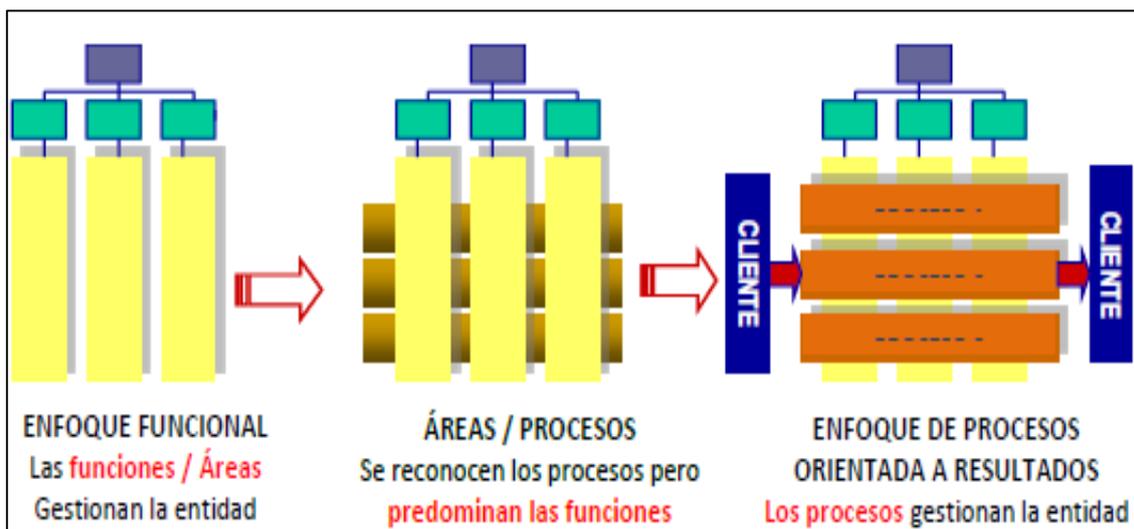
Fuente: Guía para una gestión basada en procesos - Instituto Andaluz de Tecnología

Figura 06. Modelo EFQM

El modelo EFQM posee 9 criterios de excelencia en el entorno organizacional y un conjunto de esquemas que permiten evaluar demostrando ser una herramienta de mejora continua.

Del enfoque funcional al enfoque de la gestión por procesos orientada a resultados

En la figura se aprecia que es necesario que las organizaciones gestionen sus actividades y recursos a fin de lograr los resultados, este deviene en la obligación de acoger técnicas y métodos que posibiliten a las instituciones modelar su sistema de gestión.



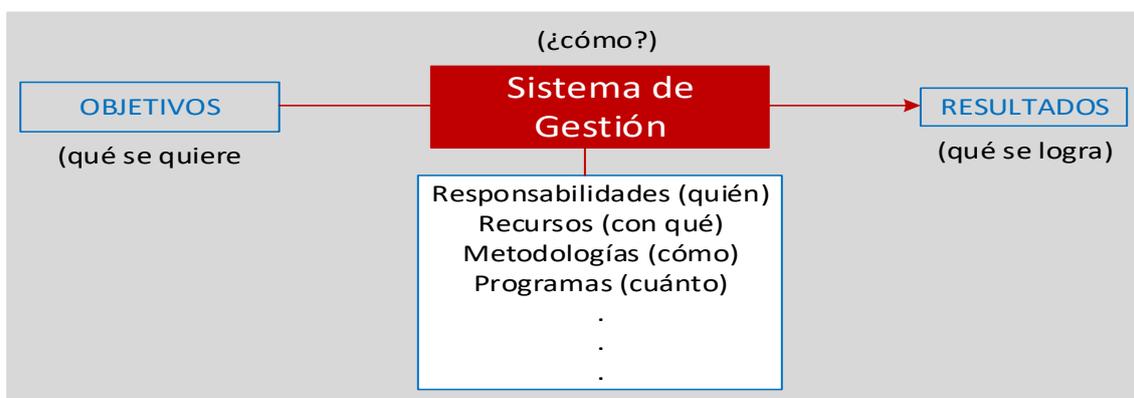
Fuente: Optimiso - Centro de Desarrollo Industrial (2013)

Elaborado por: SGP/PCM 2014)

Figura 07. Del enfoque funcional a gestión por procesos

Enfoque basado en procesos en los modelos de gestión

Es un sistema de gestión propende que la organización logre sus fines empleando métodos, responsabilidades y recursos para conseguir la buena marcha de la organización.



Fuente: Guía para una Gestión Basada en Procesos – Instituto Andaluz de Tecnología

Figura 08. Enfoque basado en procesos

Enfoque basado en procesos en la norma ISO 9000:2000

Beltrán y cols. (2002) refirieron que esta estructura de procesos da direccionamiento hacia el usuario, además tiene un rol esencial para establecer requisitos como elementos de entrada al Sistema de gestión de calidad.



Fuente: UNE - En ISO 9000:2000

Figura 09. Enfoque basado en proceso en la norma ISO 9000:2000

Enfoque basado en procesos en modelo EFQM

Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas y Tejedor (2002) mencionaron que la gestión por procesos esta imbuida en la amplitud de los criterios y sub criterios, se puede hacer hincapié que en estos se establecen una relación más estrecha. El caso más preciso es el criterio 5 acerca de los procesos. Este indica que lo que una institución sigue para delinear, manejar y perfeccionar sus procesos para respaldar su política y estrategia y para satisfacer íntegramente, propiciando un incremento en el valor agregado, a sus clientes entre otros.



Figura 10. Enfoque basado en procesos en modelo EFQM

Mapa de Procesos

Contreras; Olaya y Matos (2017) definieron que un mapa de proceso está constituido por un conjunto de rutas o caminos y estos definen de manera precisa los procesos a realizar (p.37). Asimismo el Instituto Andaluz de Tecnología (2009) definió que “El mapa de procesos muestra una forma representativa como se presenta la secuencia de procesos que constituyen el sistema de gestión” (p.20).

Tipos de procesos:

Se tiene 3 tipos de procesos: estratégico, operativo o misional y soporte o apoyo.

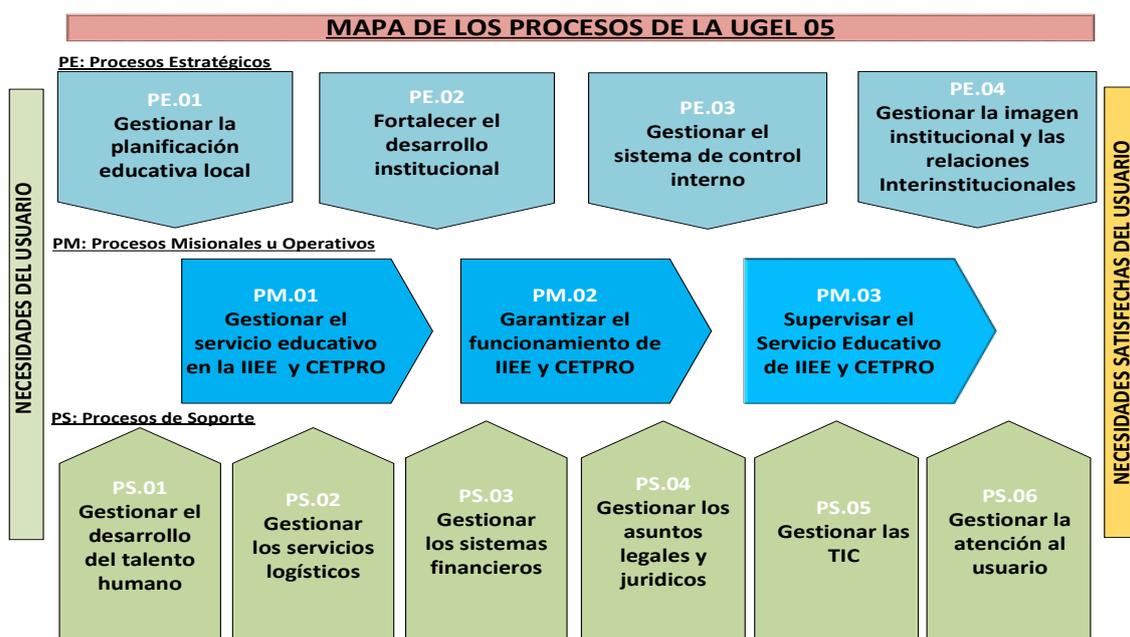


Figura 11. Tipos de procesos

PNMGP (2013) definen (a) Procesos estratégicos; (b) Procesos operativos o misionales (c) Proceso de apoyo o soporte. Estos procesos hacen viable el establecimiento de políticas de trabajo, de la cadena de valor productiva y de la operatividad en la ejecución de acciones previamente planificadas.

Niveles de Proceso

PNMGP (2013) mencionó que los procesos pueden estar contenidos en otros y en ese sentido también se incrementa en su nivel de complejidad a saber (p.10). Por ello también se emplea la nomenclatura de proceso de nivel “n” como se muestra a continuación:

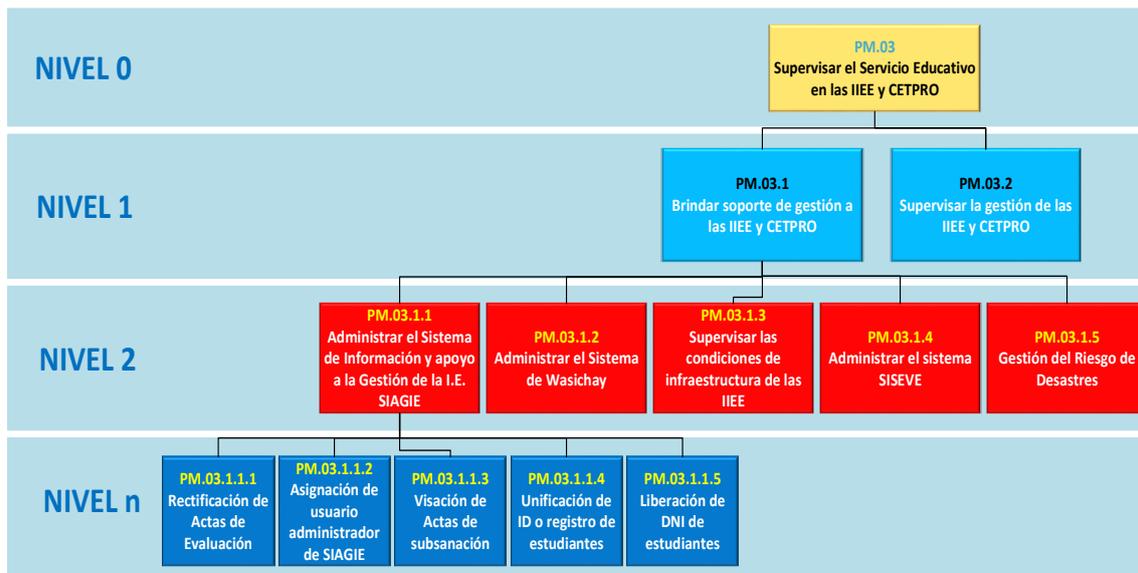


Figura 12. Niveles de procesos

Proceso de Nivel 0: Contiene grupos de procesos unidos por especialidad, posee un alto estatus de agregación llamado macroproceso.

Proceso de Nivel 1: correspondiente a un nivel 0.

Proceso de Nivel 2: correspondiente a un nivel 1.

Proceso de Nivel N: correspondiente a un nivel N-1

Actividad: Conjunto de tareas próximas y concurrentes necesarias para lograr un resultado.

Dimensiones de la variable Gestión por Procesos

Dimensión 1: Planificación

Dror (1990) definió que la planificación es prever los requerimientos que se necesitara para llevar a cabo un conjunto de decisiones razonablemente pensadas. (p.38). Asimismo Ackoff (1992) definió que en la planificación cada parte está íntimamente vinculada que presupone un diseño y evaluación de las actividades a ejecutarse. (p.15)

Dimensión 2: Ejecución

Ander-Egg (2003) es un proceso en el cual se ejecuta lo ideado en la planificación partiendo de los resultados obtenidos en la pesquisa, se desea alcanzar los objetivos trazados” (p.147).

Dimensión 3: Verificación

Ander-Egg (2003) definió como la acción que se ejecuta para saber si existe conformidad del conjunto de acciones que se está llevando a cabo. (p.167).

Dimensión 4: Intervención

Universidad TecVirtual (2012) definió que es la acción programada y verificar de manera precisa el cumplimiento de lo planteado. (p. 15).

Estudio de la variable Satisfacción de los usuarios.

Satisfacción

Rey (2000) definió que la satisfacción es un resultado que se ha alcanzado lograr con la puesta en marcha de los bienes o servicios aplicados en los clientes o usuarios y que cumplen con las expectativas de los solicitantes. (p. 141)

La satisfacción es un estado subjetivo por lo que percibe un individuo ante un servicio o atención que le brindan, la calidad de atención y la adecuada información recibida de una institución.

Usuario

Real Academia Española (RAE) definió al usuario como aquella persona que emplea algún tipo de elemento para cubrir sus necesidades personales. (p.870).

Los usuarios o también conocidos clientes, son personas que reciben la atención ante cualquier entidad o institución, es decir, reciben un servicio de la institución.

Dimensiones de Satisfacción

La satisfacción de los usuarios es imprescindible en las entidades públicas que brindan servicios, razón de existencia es atender las necesidades y distribuir los recursos. Es decir se debe ser prioridad obtener información de los niveles de satisfacción de los usuarios. Las inversiones en la modernización del estado deben ser vistas como una posibilidad de generación de “cadena de valor” y no solamente como gasto del Estado.

Dimensión 1: Elementos tangibles

Zeithalm, Parasuraman y Berry (1985) indicó que “la apariencia física de las instalaciones de local, del personal y las herramientas o equipos utilizados para prestar el servicio” (p. 47).

Dimensión 2: Empatía/Sensibilidad

Zeithalm, Parasuraman y Berry (1985) indicó que la empatía va más allá de la cortesía es ponerse en el lugar del cliente para satisfacer sus expectativas. (p. 47)

Dimensión 3: Capacidad de respuesta:

Zeithalm, Parasuraman y Berry (1985) definió que es asumir con decisión a brindar el servicio cuando el cliente lo solicite. (p. 47).

Dimensión 4: Competencia

Zeithalm, Parasuraman y Berry (1985) definió como el conjunto de habilidades, destrezas y conocimiento para el buen desempeño en la atención al cliente. (p. 47).

1.4. Formulación del problema

Problema general.

P.G: ¿Qué relación existe entre la Gestión por procesos con la satisfacción de los usuarios en la ugel 05 SJL-EA, 2018?

Problemas específicos.

P.E.1: ¿Qué relación existe entre Gestión por procesos y la planificación en la ugel 05 SJL-EA, 2018?

P.E.2: ¿Qué relación existe entre la Gestión por procesos y la ejecución en la ugel 05 SJL-EA, 2018?

P.E.3: ¿Qué relación existe entre la Gestión por procesos y la verificación en la ugel 05 SJL-EA, 2018?

P.E.4: ¿Qué relación existe entre la Gestión por procesos y la intervención en la ugel 05 SJL-EA, 2018?

1.5. Justificación

Bernal (2010) enunció que “Toda investigación está ligada a resolver algún problema; por tanto, es vital justificar, o explicar las causas que motivan una determinada indagación”. (p. 106).

El usuario de una entidad pública debe quedar satisfecho con el servicio que recibe ante una solicitud o demanda, es decir la UGEL 05 como entidad pública debe brindar un servicio eficiente y eficaz a las solicitudes de los usuarios.

Justificación teórica.

Bernal (2010) indicó que la investigación busca generar nuevos conocimientos y de esta manera argumentar a la luz de ciencia mediante la confrontación teórica. (p. 106).

Justificación práctica.

Bernal (2010) quien explicó que la investigación aporta a la mejor comprensión de la problemática de estudio y la contribución a la resolución de la misma.

La implementación del modelo Gestión por Procesos es un proceso práctico, a fin de brindar una oportuna atención y satisfacer al usuario. Cada área debe implementar en coordinación con sus equipos y consolidar en un Manual de Gestión por Procesos de la Ugel 05 SJL-EA.

Justificación metodológica.

Bernal (2010) explicó que la investigación brinda caminos o estrategias en la generación de nuevos conocimientos. (p.107).

La implementación del modelo Gestión por Procesos, generará nuevas estrategias en mejora del proceso de atención al usuario en las entidades públicas referidas al sector educativo específicamente en las unidades ejecutoras (UE).

1.6. Hipótesis

HG: Existe relación directa y significativa entre la Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios en la ugel 05 SJL-EA, 2018.

Hipótesis específicas

H1: Existe relación directa y significativa entre la Gestión por procesos y la planificación en la ugel 05 SJL-EA, 2018.

H2: Existe relación directa y significativa entre la Gestión por procesos y la ejecución en la ugel 05 SJL-EA, 2018.

H3: Existe relación directa y significativa entre la Gestión por procesos y la verificación en la ugel 05 SJL-EA, 2018.

H4: Existe relación directa y significativa entre la Gestión por procesos y la intervención en la ugel 05 SJL-EA, 2018.

1.7. Objetivos

O.G: Determinar si existe relación entre la Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios en la ugel 05 SJL-EA, 2018.

Objetivos específicos

O.E.1: Determinar si existe relación entre la Gestión por procesos y la planificación en la ugel 05 SJL-EA, 2018.

O.E.2: Determinar si existe relación entre la Gestión por procesos y la ejecución en la ugel 05 SJL-EA, 2018

O.E.3: Determinar si existe relación entre la Gestión por procesos y la verificación en la ugel 05 SJL-EA, 2018.

O.E.4: Determinar si existe relación entre la Gestión por procesos y la intervención en la ugel 05 SJL-EA, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Arias (2012) definió como “(...) la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado” (p.27). Asimismo Monge (2011) definió que el desarrollo epistemológico implica observar, describir, explicar y predecir (p.95).

La pesquisa es correlacional, porque conceptualiza medir la relación de variables intervinientes a través del tratamiento de datos estadísticos recopilados mediante la aplicación de cuestionarios al personal que labora en la Ugel 05.

M = Muestra

V₁ = Gestión por procesos

V₂ = Satisfacción de usuarios

r = Relación de las variables

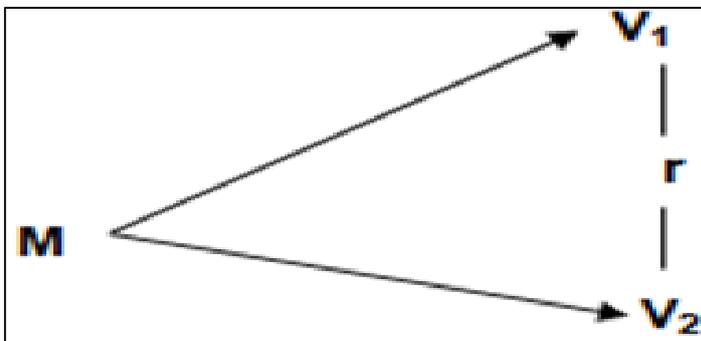


Figura 13. Esquema de investigación correlacional

2.2. Variables, operacionalización

Arias (2012) precisó que variable es el objeto esencial del trabajo intelectual y posibilitará comprender de manera directa el comportamiento de la misma y sus dimensiones relevantes en el espectro investigativo (p.57).

Definición conceptual de las variables.

Variable 1: Gestión por Procesos.

Zaratiegui (1999) definió como el “sistema cuyo establecimiento permite tener un nivel de conocimiento y de evaluación de las áreas principales en virtud a los niveles resultantes de eficiencia y eficacia” (p.85).

Variable 2: Satisfacción de los usuarios.

Gobierno de Aragón (2011) definió que “sus indicadores de actividades se encuentran interconectadas y cuya finalidad es que el brindador del servicio logre la conformidad deseada del cliente” (p. 13).

Definición operacional de las variables.

Asimismo, Tamayo (2003) indicó que definir operacionalmente una variable, se pretende establecer los indicadores que van a servir para la ejecución del hecho que investigamos, por lo tanto, es necesario que se use términos con posibilidades de medir.

Variable 1: Gestión por procesos.

Visto que la Ugel 05 es una entidad que brinda servicios y por lo tanto se ha identificado a través de los mapas de procesos, que el presente trabajo debe enfocarse mediante el proceso operativo o misional. Para ello se ha identificado las 4 dimensiones para la variable Gestión por Procesos: El primero es Planificar (P) las actividades de la UGEL 05, la segunda Ejecutar (E) las actividades del Plan Operativo, el tercero Verificar (V) el cumplimiento de las actividades del Plan Operativo y el cuarto Intervenir (I) en las acciones de mejoramiento continuo para un servicio de calidad al usuario.

Variable 2: Satisfacción de los usuarios.

Hace mención a la opinión de los usuarios sobre la dimensión de elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta y competencia de la Ugel 05, comprobada a través de la percepción de ellos según indicadores

Operacionalización de variables.

Según Monge (2011) señaló el concepto de que operacionalizar es establecer los significados de los términos a emplearse en una pesquisa en función de su categoría o constructo teórico.

Niño (2011) señaló que el proceso de operacionalización de las variables es requisito transponer o desagregar en indicadores de variables, siendo insumo primario para identificar ítems y permita la construcción de las preguntas, para la aplicación de instrumentos.

Tabla 1.
Operacionalización de la variable: *Gestión por procesos*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valor	Niveles
Planificación	Definir las actividades de la institución	1,2,3,4		Bajo [8 – 18] Medio [19 – 29]
	Formular y programar el Plan Operativo de la institución	5,6,7,8		Alto [30 – 40]
Ejecución	Elaborar instrumentos de intervención de las actividades programadas	9,10		Bajo [4 – 9] Medio [10 – 15] Alto [16 – 21]
	Ejecutar acciones para la realización de las actividades programadas	11,12	Ordinal:	
Verificación	Acompañar en el seguimiento de la ejecución de las actividades programadas	13,14,15,16	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3)	Bajo [7 – 16] Medio [17 – 26] Alto [27 – 36]
	Medir los resultados de cumplimiento programado	17,18,19	Casi siempre (4)	
Intervención	Analizar las causas potenciales de la problemática	20,21,22,23	Siempre (5)	Bajo [8 – 18] Medio [19 – 29] Alto [30 – 40]
	Proponer soluciones correctivas identificando las debilidades de la institución	24,25		
	Implementar acciones de mejora a los procesos para el funcionamiento de la institución	26,27		

Nota: adaptado de Reynolds (1986, p. 52).

Tabla 2.
Operacionalización de la variable: Satisfacción de los usuarios

Dimensiones	Indicadores	Items	Escalas	Niveles/Rangos
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones	1,2,3		Mala [7 - 16] Regular [17 - 26] Buena [27 - 36]
	Presentación de los empleados	4	Ordinal:	
	Comodidad del punto de servicio	5,6,7		
Empatía	Comprensión de usuario	8,9,10	Nunca (1)	Mala [5 - 11] Regular [12 - 18]
	Comunicación	11,12	Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre	Buena [19 - 25]
Capacidad de respuesta	Ayuda al usuario	13,14	(4)	Mala [8 - 18] Regular [19 - 29]
	Tiempo de respuesta	15,16,17,18	Siempre (5)	Buena [30 - 40]
	Compromiso	19,20		
Competencia	Profesionalidad	21,22,23		Mala [5 - 11] Regular [12 - 18]
	Credibilidad	24,25		Buena [19 - 25]

Nota: Adaptado de Ziethmal et al. (2009)

Población, muestra y muestreo

Población.

Arias (2012) indicó que el conjunto de elementos de estudio que muestra características comunes en ese sentido las conclusiones serán extensivas a dicho conjunto de estudio (p.81).

El trabajo tiene un total de 180 trabajadores entre varones y mujeres, de todos los niveles y cargos (profesionales, técnicos, asistentes) de la Unidad de Gestión Educativa Local 05.

Muestra.

Monge (2011) definió que la muestra viene a ser una parte de la población y es representativa para el objetivo del estudio ya que cumplen con ciertos requisitos básicos.

Para calcular la muestra de estudio se aplicará la siguiente formula:

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

Dónde:

- n : Muestra
- N : Población (180)
- p : Eventos favorables (0,5)
- q : Eventos desfavorables (0,5)
- Z : Nivel de significación (1,96)
- E : Margen de error (0,05)

Calculando la muestra:

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5) \cdot (0,5) \cdot (265)}{(265 - 1)(0,05)^2 + (1,96)^2 (0,5) \cdot (0,5)}$$

$$n = 116$$

La muestra resultante para la aplicación de la encuesta es 116 personas.

Muestreo.

Se aplicó un muestreo probabilístico simple, es decir, del total de la población están en las mismas condiciones de ser elegidas para la aplicación del instrumento. Por lo tanto, es un muestreo probabilístico simple

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica empleada fue el cuestionario.

Ficha técnica**Instrumento de la variable: Planificación estratégica**

- Nombre : Cuestionario sobre gestión por procesos
- Autor : Julio Oré Cárdenas
- Objetivo : Determinar el nivel de gestión por procesos
- Lugar de aplicación : UGEL 05
- Forma de aplicación : Colectiva

Duración de aplicación	: 20 minutos
Descripción del instrumento	: El instrumento es un cuestionario individual de 27 ítems de respuesta múltiple
Escala de medición	: Escala de Likert

Ficha técnica

Instrumento de la variable: Satisfacción de los usuarios

Nombre	: Cuestionario sobre Satisfacción de los usuarios
Autor	: Julio Ore Cardenas
Objetivo	: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios
Lugar de aplicación	: UGEL05
Forma de aplicación	: Colectiva
Duración de aplicación	: 20 minutos
Descripción del instrumento	: El instrumento es un cuestionario individual de 25 ítems de respuesta múltiple
Escala de medición	: Escala de Likert

Validez.

Para la validez se realizó a través de juicios de expertos.

Tabla 3
Juicio de expertos

Validadores	DNI	Aplicabilidad
Dr. Gissella Rivera Arellano		Aplicable
Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel	06269132	Aplicable
Dr. Rommel Lizandro Crispín		Aplicable

Confiabilidad.

Según Hernández (2014) indicó que hay diversos métodos para el cálculo de la confiabilidad de un instrumento cuyo resultado es el coeficiente de fiabilidad. Los resultados están en el rango de 0 y 1, en la que cero indican nula fiabilidad y uno el máximo de fiabilidad.

La medida de consistencia interna fue el coeficiente de alfa Cronbach. La confiabilidad está sujeto a la cantidad de indicadores o ítems que tenga el instrumento de medición, es decir, cuanto exista mayor cantidad de ítems, su fiabilidad será mayor.

Tabla 4.
Valores de confiabilidad de variables

.Variables	Valor de Alfa de Cronbach
Gestión por procesos	0,939*
Satisfacción de usuarios	0,942*

Nota: Base de datos

En la Tabla 4 se obtuvo el valor de 0.939* para la variable Gestión por procesos que se interpreta como muy fuerte confiabilidad y para la variable Satisfacción de los usuarios se obtiene un valor de 0.942* que se interpreta de muy fuerte.

Tabla 5.
Rango de valor de Alfa de Cronbach

.Variables	Valor de Alfa de Cronbach
No es fiable	0
Baja confiabilidad	0,01 a 0,49
Moderada confiabilidad	0,50 a 0,70
Fuerte confiabilidad	0,71 a 0,89
Muy fuerte confiabilidad	.0,90 a 1,00

Nota: George y Mallery (2003, p.231)

2.4. Métodos de análisis de datos

Método estadístico.

Se empleó de métodos estadísticos descriptivos y de inferencia para la verificación de las hipótesis de investigación.

Tabla 6.

Grado de correlación

Valor del coeficiente de Pearson	Grado de correlación entre las variables
$r = 0$	Ninguna correlación
$r = 1$	Correlación positiva perfecta
$0 < r < 1$	Correlación positiva
$r = -1$	Correlación negativa perfecta
$-1 < r < 0$	Correlación negativa

2.5. Aspectos éticos

Se respetó en todo momento la confidencialidad de los datos como en toda entidad laboral, en ese sentido, la UGEL 05 como parte del sector educativo, sus trabajadores consideran la ética como valor fundamental en la educación.

III. RESULTADOS

3.1. Análisis descriptivo

Descripción de resultados de la variable Gestión por procesos

Tabla 7.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la UGEL 05 según su apreciación de la variable gestión por procesos

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	3	2,6	2,6	2,6
	Medio	61	52,6	52,6	55,2
	Alto	52	44,8	44,8	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

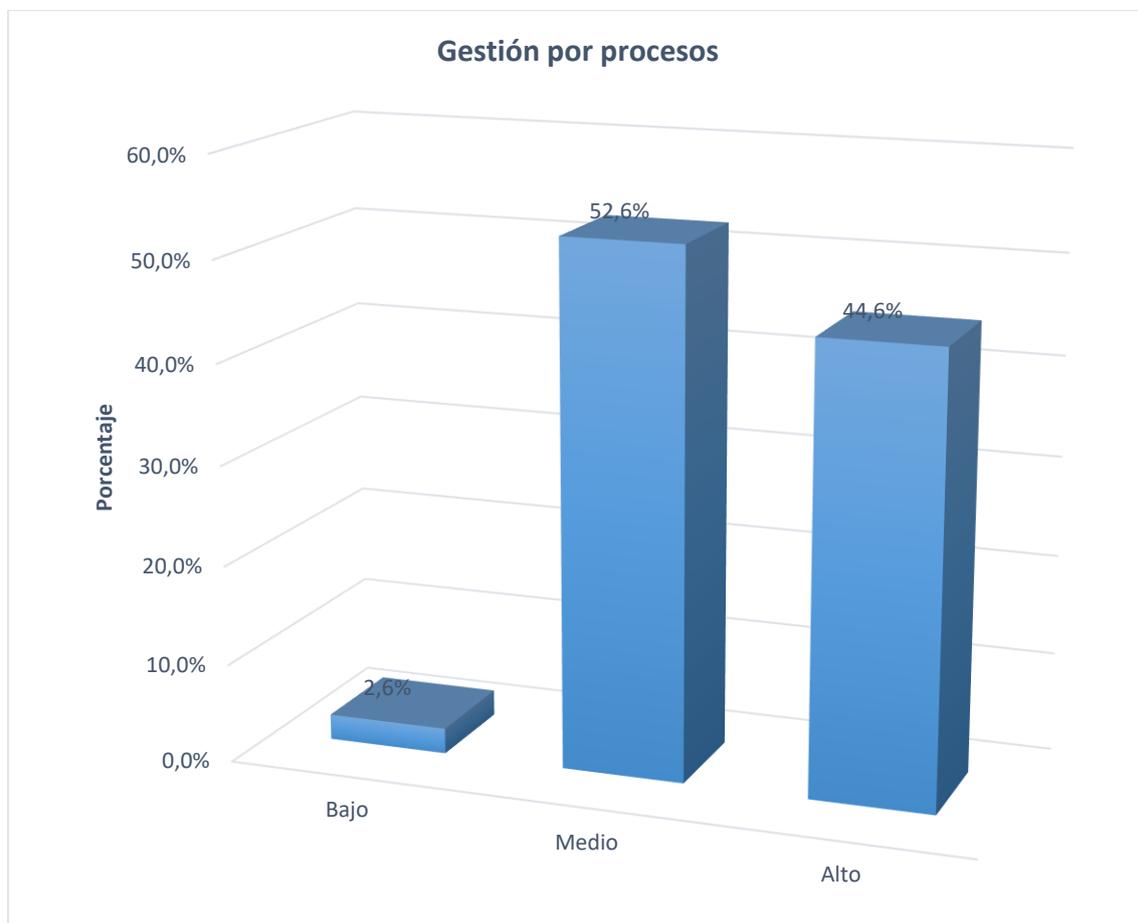


Figura 14. Distribución porcentual según niveles de la variable gestión por procesos

Análisis: De la tabla 7 y figura 14, se evidencia que la gestión por procesos tiene los siguientes resultados: el 5,6% considera que la gestión por procesos es baja, el 52,6% es medio y el 44,8% demuestra que es alto. Se concluye que la gestión por procesos en la UGEL 05, tiene una tendencia medio.

Tabla 8
Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la UGEL 05 según su apreciación con respecto a la dimensión planificación

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	3	2,6	2,6	2,6
	Medio	55	47,4	47,4	50,0
	Alto	58	50,0	50,0	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

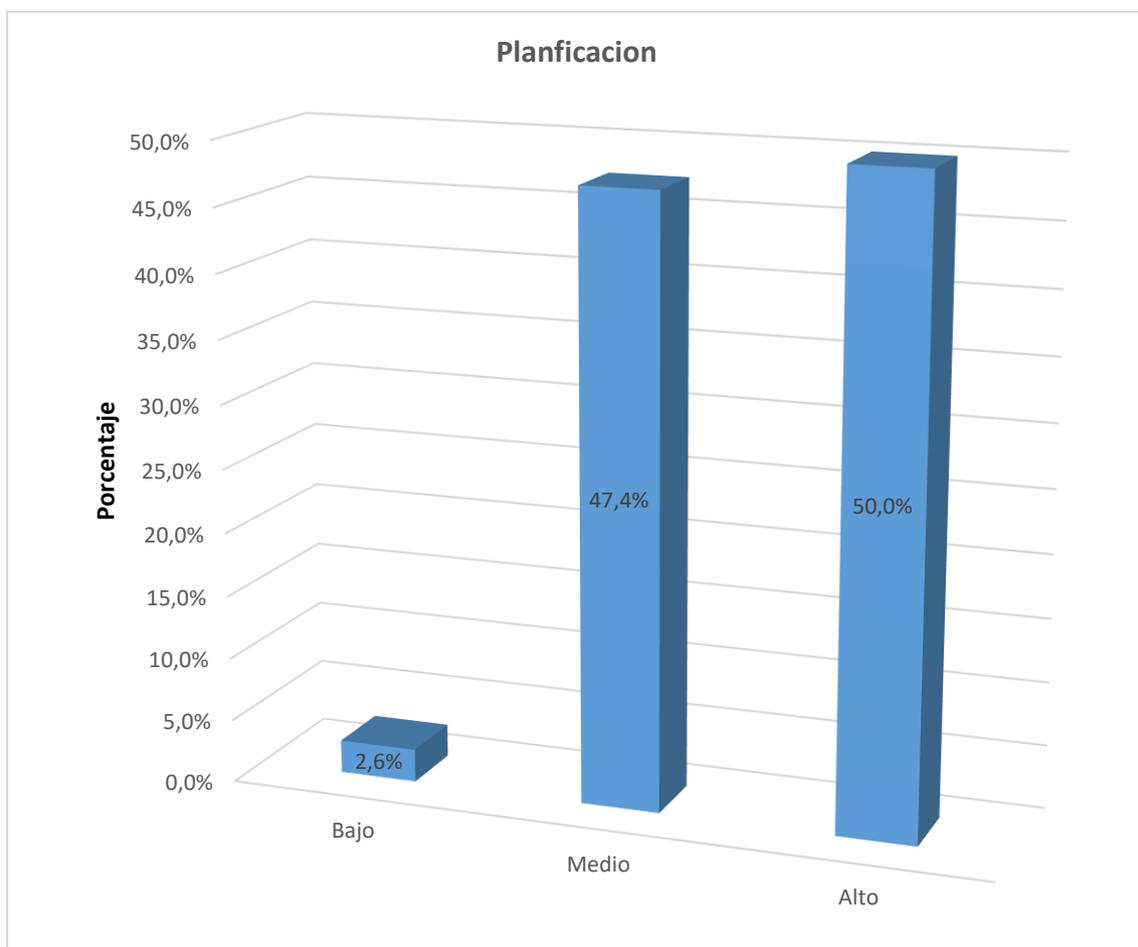


Figura 15. Distribución porcentual según niveles de la variable gestión por procesos en su dimensión planificación

Análisis: La *Tabla 8* y la *figura 15*, indica que la variable gestión por procesos en su dimensión planificación el 2,5% es bajo, el 47,4% es medio y el 50,0% indica que es alto. Se aprecia que la Gestión por procesos de la Ugel 05, tiene una tendencia alta.

Tabla 9
Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la UGEL 05 según su apreciación con respecto a la dimensión ejecución

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	2	1,7	1,7	1,7
	Medio	65	56,0	56,0	57,8
	Alto	49	42,2	42,2	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

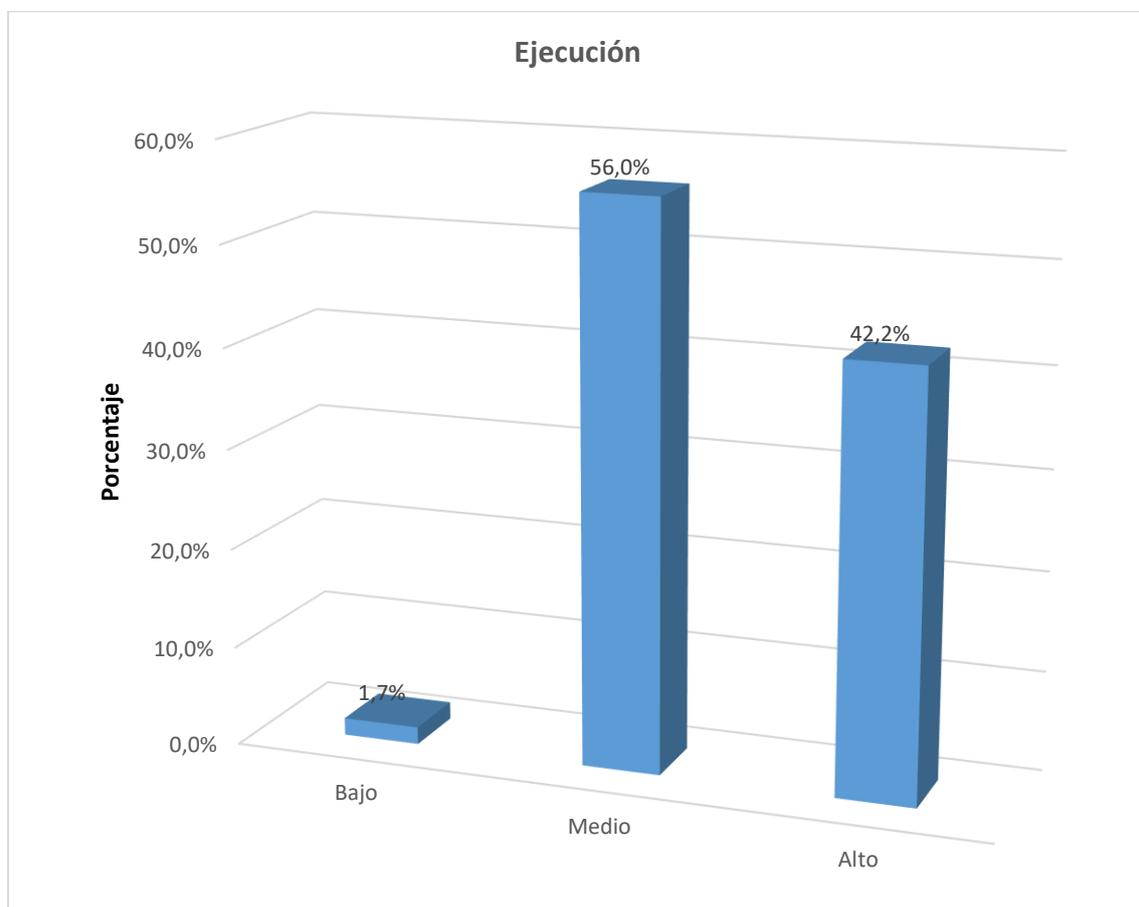


Figura 16. Distribución porcentual según niveles de la variable gestión por procesos en su dimensión ejecución

Análisis: De la Tabla 10 y figura 16, se evidencia que la gestión por procesos en su dimensión ejecución un 1,7% es bajo, el 56.0% indica que es medio y el 42.2% indica que es alto. Se concluye que la gestión por procesos de la Ugel 05, tiene una tendencia a alto.

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la UGEL 05 según su apreciación con respecto a la dimensión verificación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	9	7,8	2,6	2,6
Válidos				
Medio	46	39,7	52,6	55,2
Alto	61	52,6	44,8	100,0
Total	116	100,0	100,0	

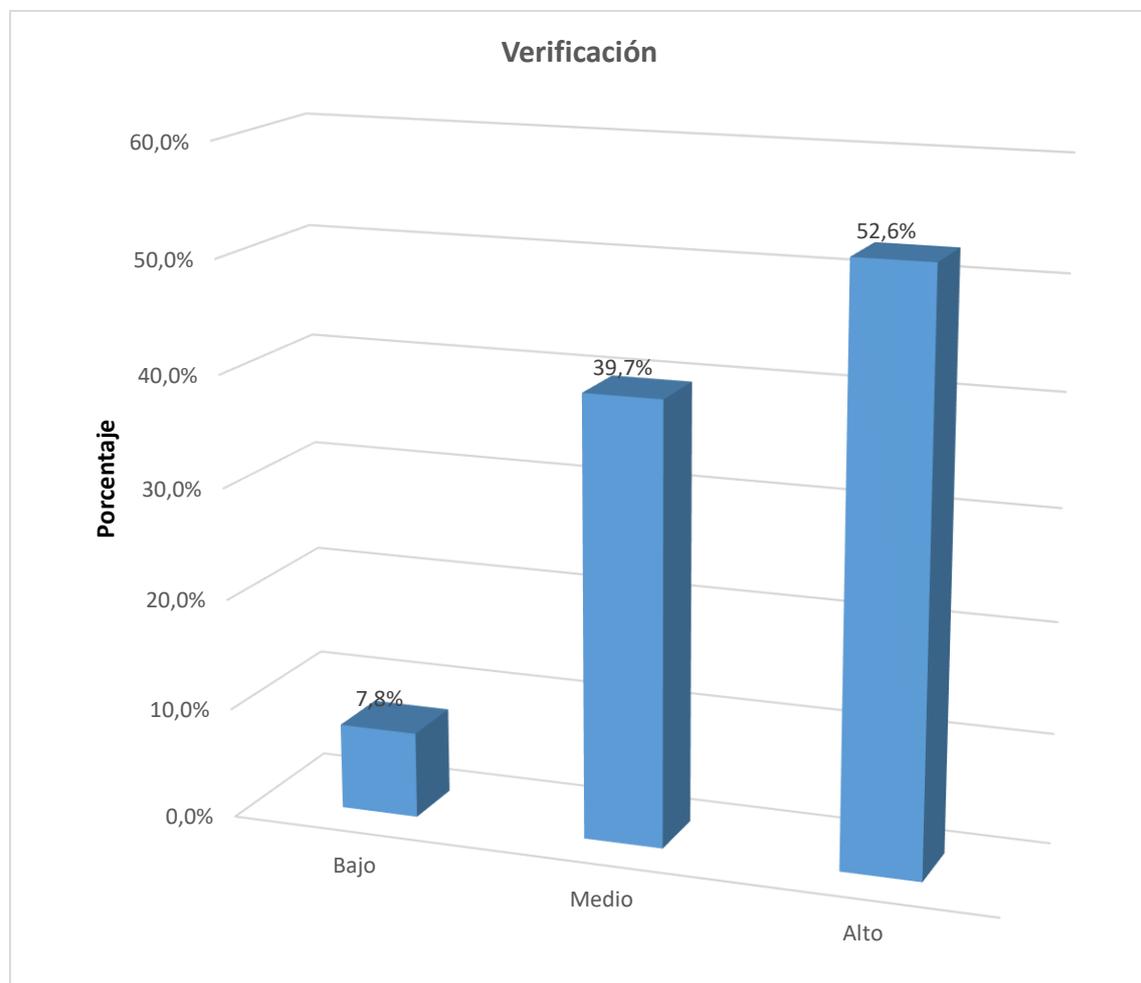


Figura 17. Distribución porcentual según niveles de la variable gestión por procesos en su dimensión verificación

Análisis: La Tabla 10 y la figura 17, indica que la gestión por procesos en su dimensión estratégica verificación con un 7,8% es bajo, el 39,7% es medio y el 52,6% indica que es alto. Se aprecia que la gestión por procesos de la Ugel 05, tiene tendencia a alto.

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes de los trabajadores de la UGEL 05 según su apreciación con respecto a la dimensión intervención

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	6	5,2	2,6	2,6
	Medio	50	43,1	52,6	55,1
	Alto	60	51,7	44,8	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

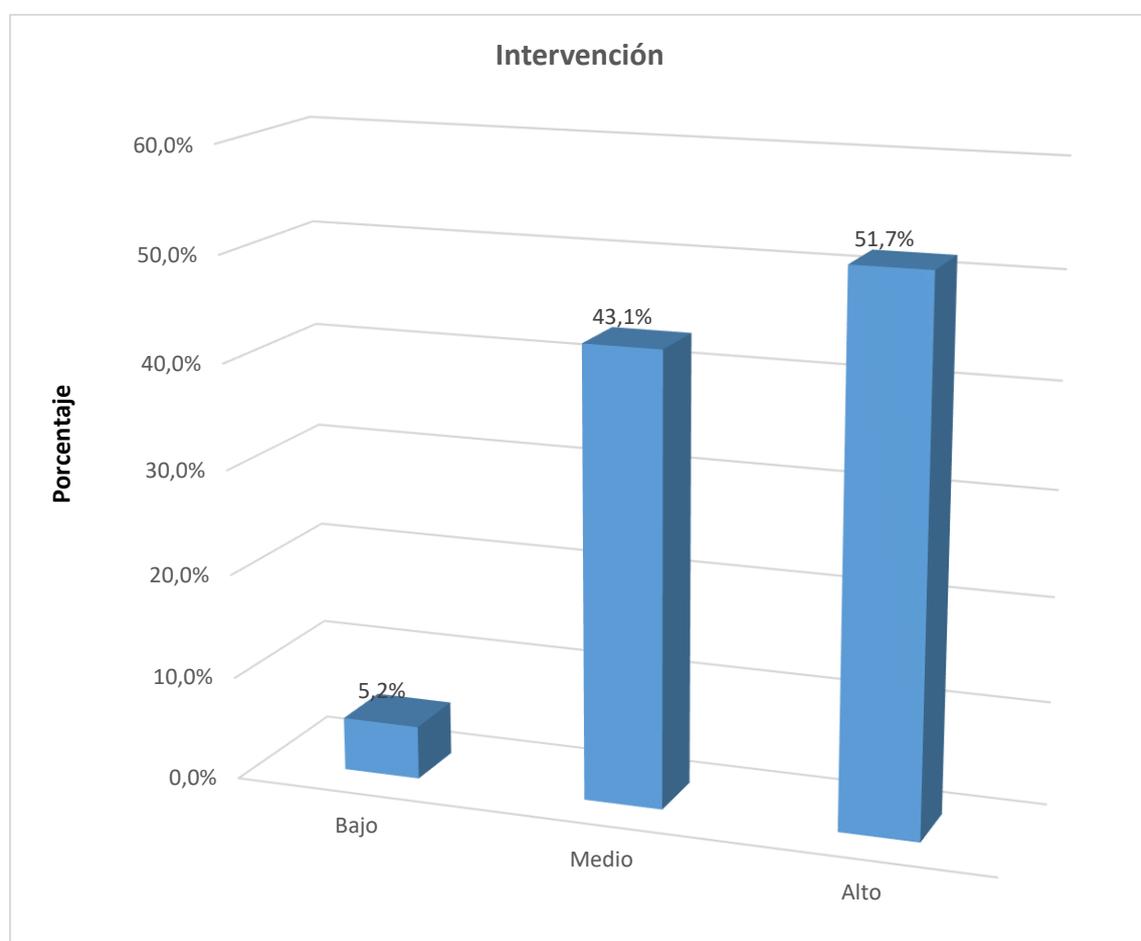


Figura 18. Distribución porcentual según niveles de la variable gestión por procesos en su dimensión intervención.

Análisis: De la Tabla 11 y la Figura 18, se evidencia que la gestión por procesos en su dimensión intervención con un 5,2% es bajo, el 43,1% es regular y el 51,7% indica que es alto. Se observa que la gestión por procesos de la Ugel 05, tiene una tendencia a alto.

Descripción de resultados de la variable satisfacción de los usuarios

Tabla 12.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores de la UGEL 05 según su apreciación de a variable satisfacción de los usuarios

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	0	0,0	0,0	0,0
	Medio	27	23,3	23,3	23,3
	Alto	89	76,7	76,7	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

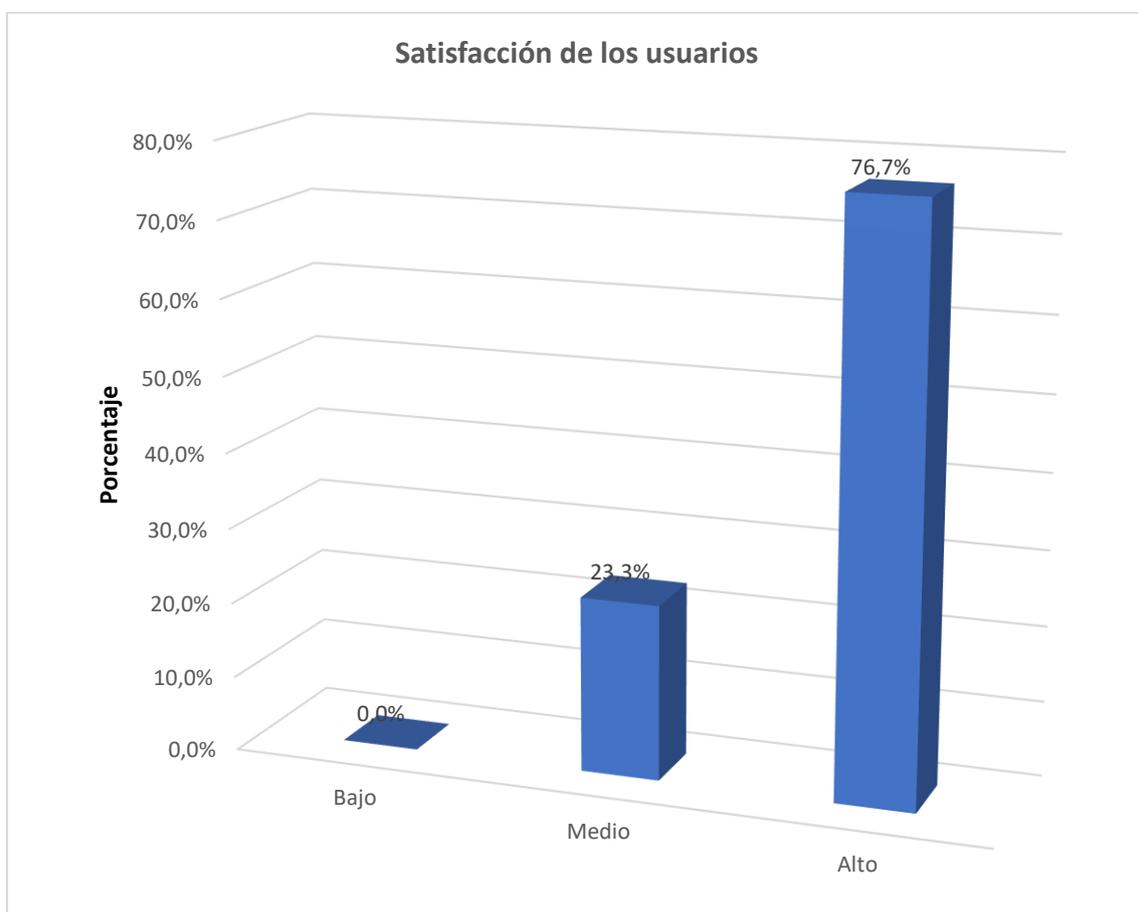


Figura 19. Distribución porcentual según niveles de la variable satisfacción de los usuarios

Análisis: De la Tabla 12 y Figura 19, se evidencia que la satisfacción de los usuarios tiene los siguientes resultados: el 0,0% considera que la gestión por procesos es baja, el 23,3% es medio y el 76,7% indica que es alto. Se concluye que la satisfacción de los usuarios en la Ugel 05, tiene una tendencia a alto.

Tabla 13.

Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores de la UGEL 05 según su apreciación con respecto a la dimensión elementos tangibles

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	0	0,0	0,0	0,0
	Medio	24	20,7	20,7	20,7
	Alto	92	79,3	79,3	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

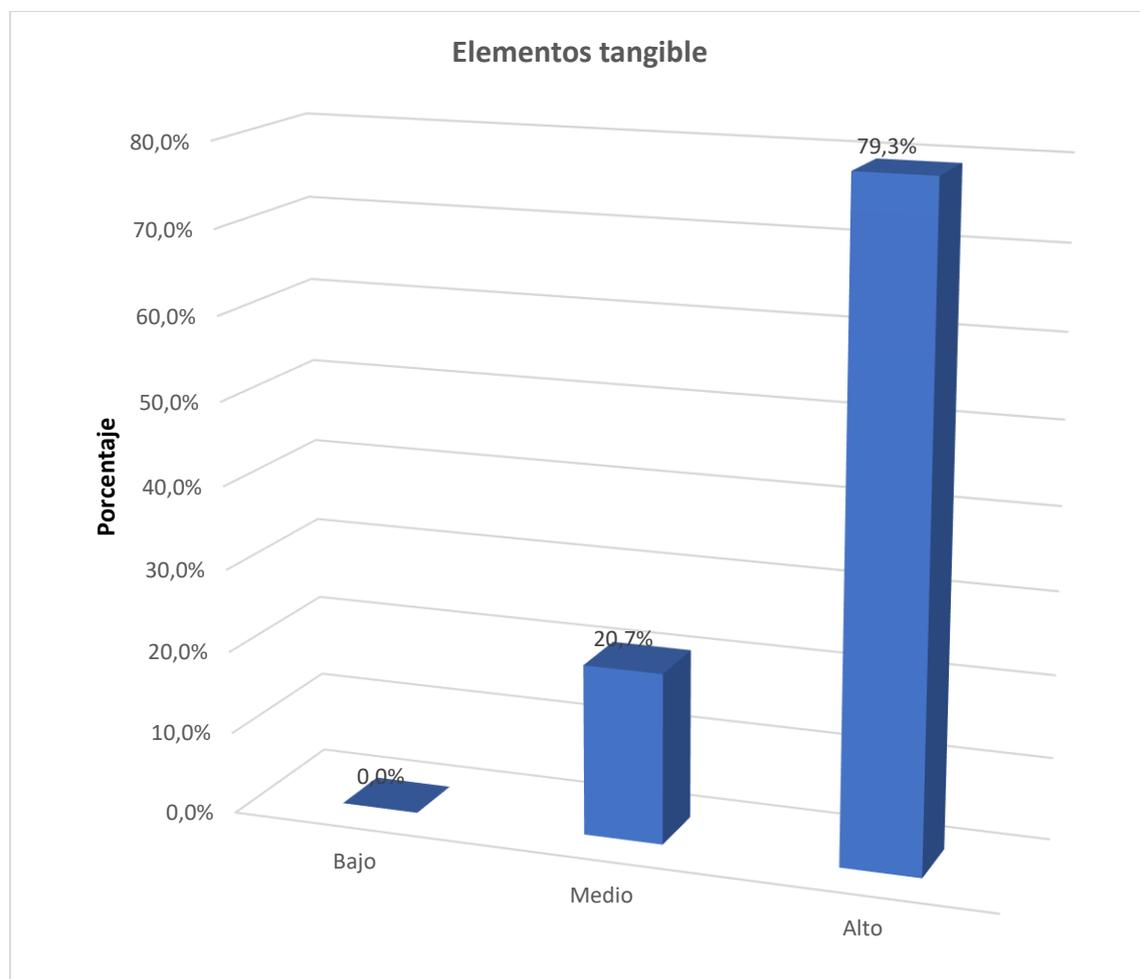


Figura 20. Distribución porcentual según niveles de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión elementos tangibles.

Análisis: De la Tabla 13 y Figura 20, se evidencia que la satisfacción de los usuarios en su dimensión elementos tangibles el 21,5% es medio y el 78,4% indica que es alto. Se muestra que la satisfacción de los usuarios de la Ugel05, tiene una tendencia a alto.

Tabla 14

Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores de la UGEL 05 según su apreciación con respecto a la dimensión empatía.

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	1	0,9	0,9	0,9
	Medio	33	28,4	28,4	29,3
	Alto	82	70,7	70,7	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

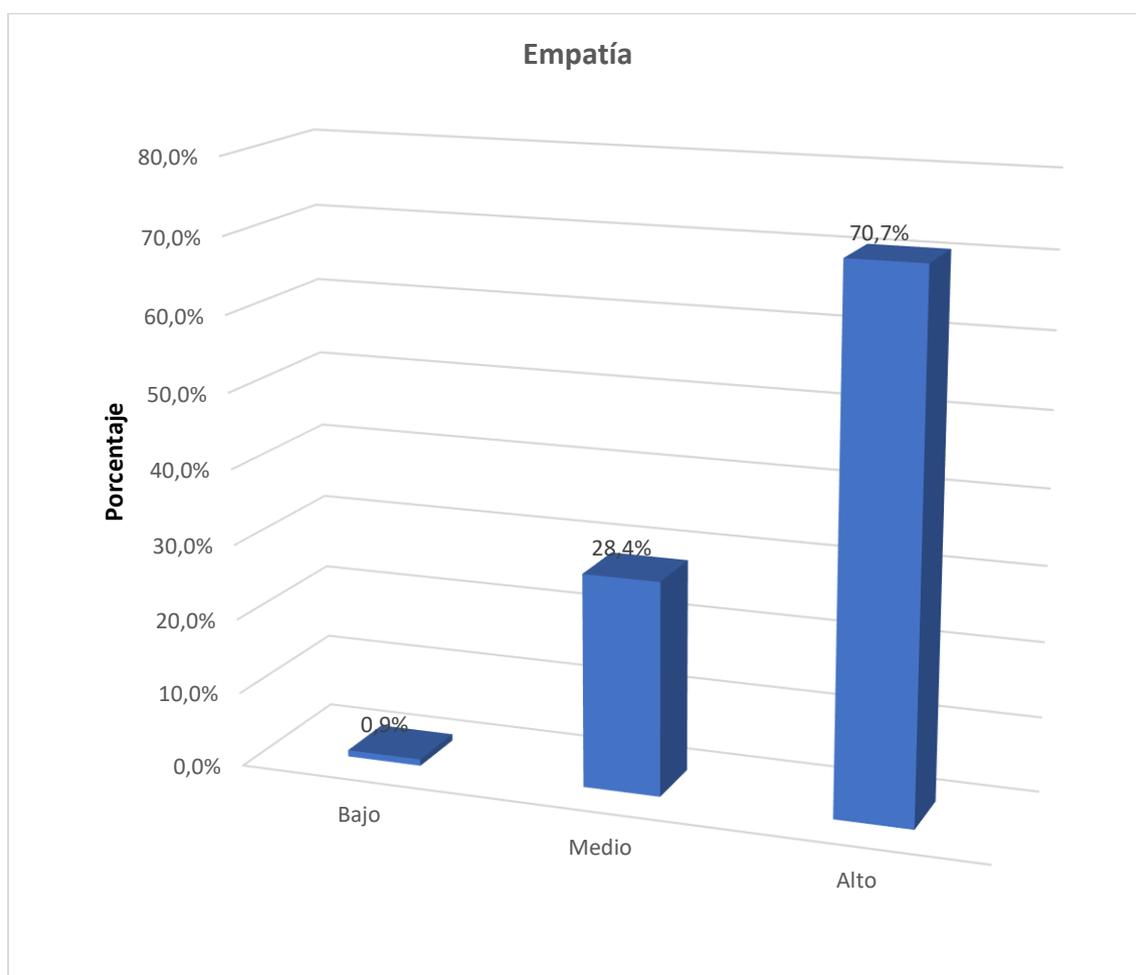


Figura 21. Distribución porcentual según niveles de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión empatía.

Análisis: De la Tabla 14 y Figura 21, se evidencia que la satisfacción de los usuarios en su dimensión empatía con un 0,86% es bajo, el 28,4% es medio y el 70,7% indica que es alto. Se observa que la satisfacción de los usuarios de la Ugel05, tiene una tendencia a alto.

Tabla 15

Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores de la UGEL 05 según su apreciación con respecto a la dimensión capacidad de respuesta

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	2	1,7	1,7	1,7
	Medio	33	28,4	28,4	30,2
	Alto	81	69,8	69,8	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

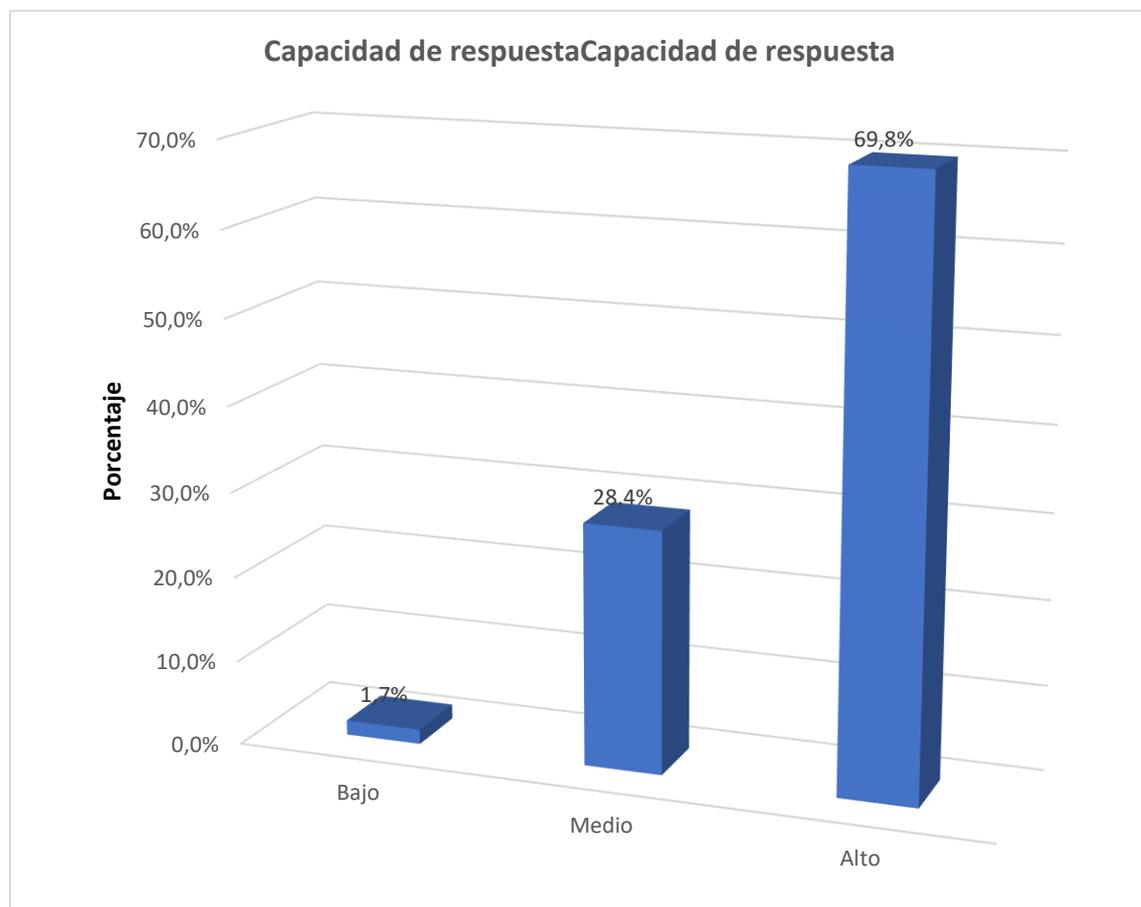


Figura 22: Distribución porcentual según niveles de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión capacidad de respuesta,

Análisis: De la Tabla 15 y Figura 22, se evidencia que la satisfacción de los usuarios en su dimensión capacidad de respuesta con un 1,7% es bajo, el 28,4% es medio y el 69,8% indica que es alto. Se evidencia que la satisfacción de los usuarios de la Ugel05, tiene una tendencia a alto.

Tabla 16

Distribución de frecuencias y porcentajes de los colaboradores de la UGEL 05 según su apreciación con respecto a la dimensión competencia

	Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Bajo	1	0,86	0,86	0,86
	Medio	30	25,9	25,9	26,7
	Alto	85	73,3	44,8	100,0
	Total	116	100,0	100,0	

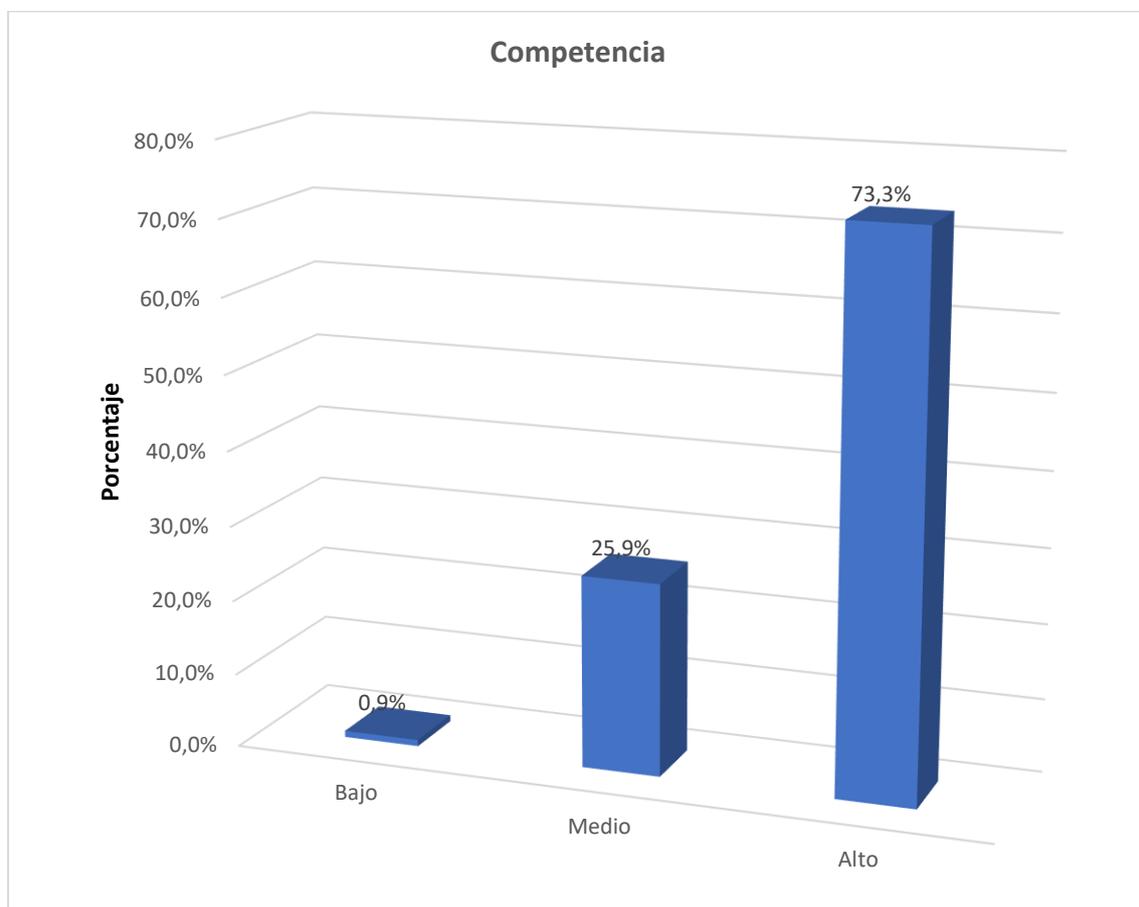


Figura 23. Distribución porcentual según niveles de la variable satisfacción de los usuarios en su dimensión competencia.

Análisis: De la Tabla 16 y Figura 23, se evidencia que la satisfacción de los usuarios en su dimensión competencia con un 0,9% es bajo, el 25,9% es medio y el 73,3% indica que es alto. Se evidencia que la satisfacción de los usuarios de la Ugel05, tiene una tendencia a alto.

Niveles comparativos de las variables gestión por procesos y satisfacción de los usuarios

Tabla 17

Niveles comparativos entre los valores de las variables gestión por procesos y satisfacción de los usuarios

		Satisfacción de los usuarios			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión por procesos	Bajo	Recuento	0	3	0	3
		% del total	0,0%	2,6%	0,0%	2,6%
	Medio	Recuento	0	22	39	61
		% del total	0,0%	19,0%	33,6%	52,6%
	Alto	Recuento	0	2	50	52
		% del total	0,0%	1,7%	43,1%	44,8%
Total	Recuento	0	27	89	116	
	% del total	0,0%	23,3%	76,7%	100,0%	

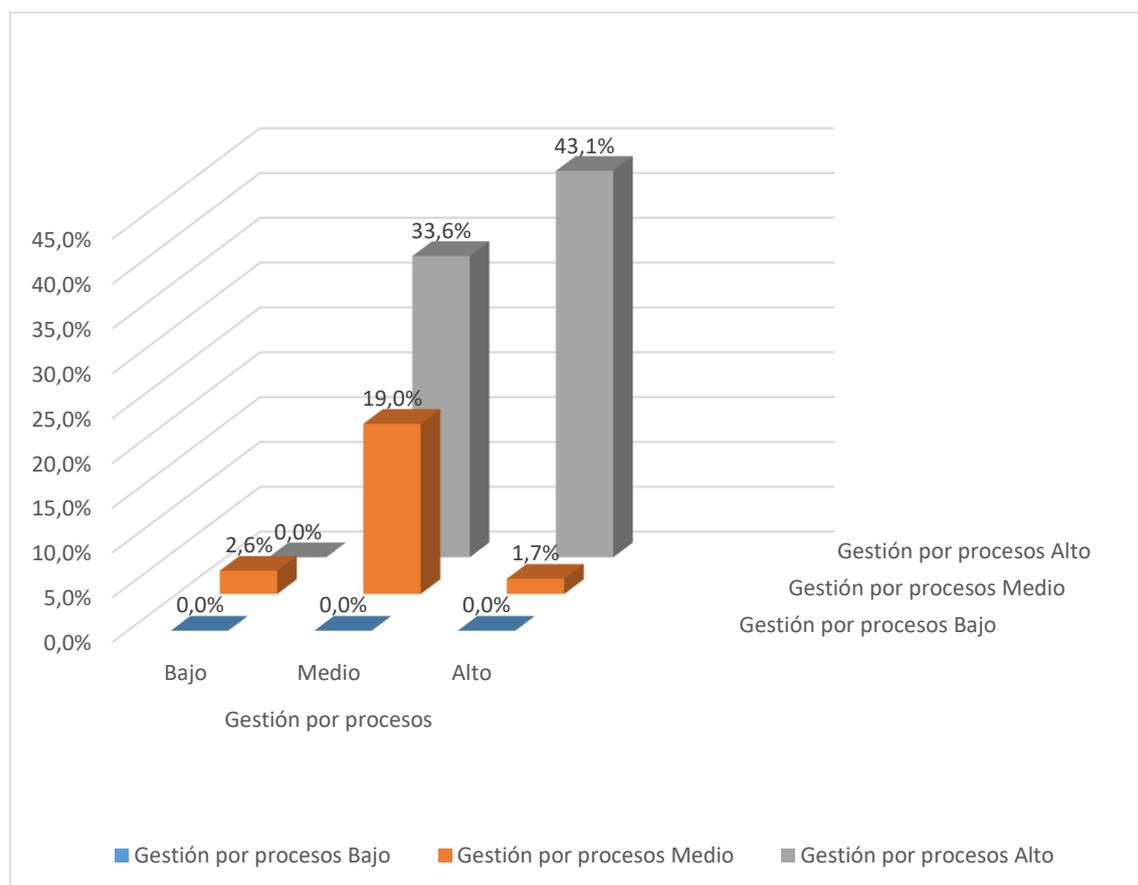


Figura 24. Niveles comparativos entre los valores de las variables gestión por procesos y satisfacción de los usuarios

Análisis: De la Tabla 17 y Figura 24, se evidencia una tendencia a alto con respecto a la gestión procesos y satisfacción de los usuarios en la Ugel 05, un 52,6% de los encuestados indican que se encuentran en nivel alto la gestión por procesos y un 76,7% es alto en cuanto a la satisfacción de los usuarios

Tabla 18
Niveles comparativos entre los valores de la variable gestión por procesos y la dimensión planificación

			Gestión por procesos			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Planificación	Bajo	Recuento	2	2	0	4
		% del total	1,7%	1,7%	0,0%	3,4%
	Medio	Recuento	1	48	5	54
		% del total	0,9%	41,4%	4,3%	46,6%
	Alto	Recuento	0	11	47	58
		% del total	0,0%	9,5%	40,5%	50,0%
Total	Recuento	3	61	52	116	
	% del total	2,6%	52,6%	44,8%	100,0%	

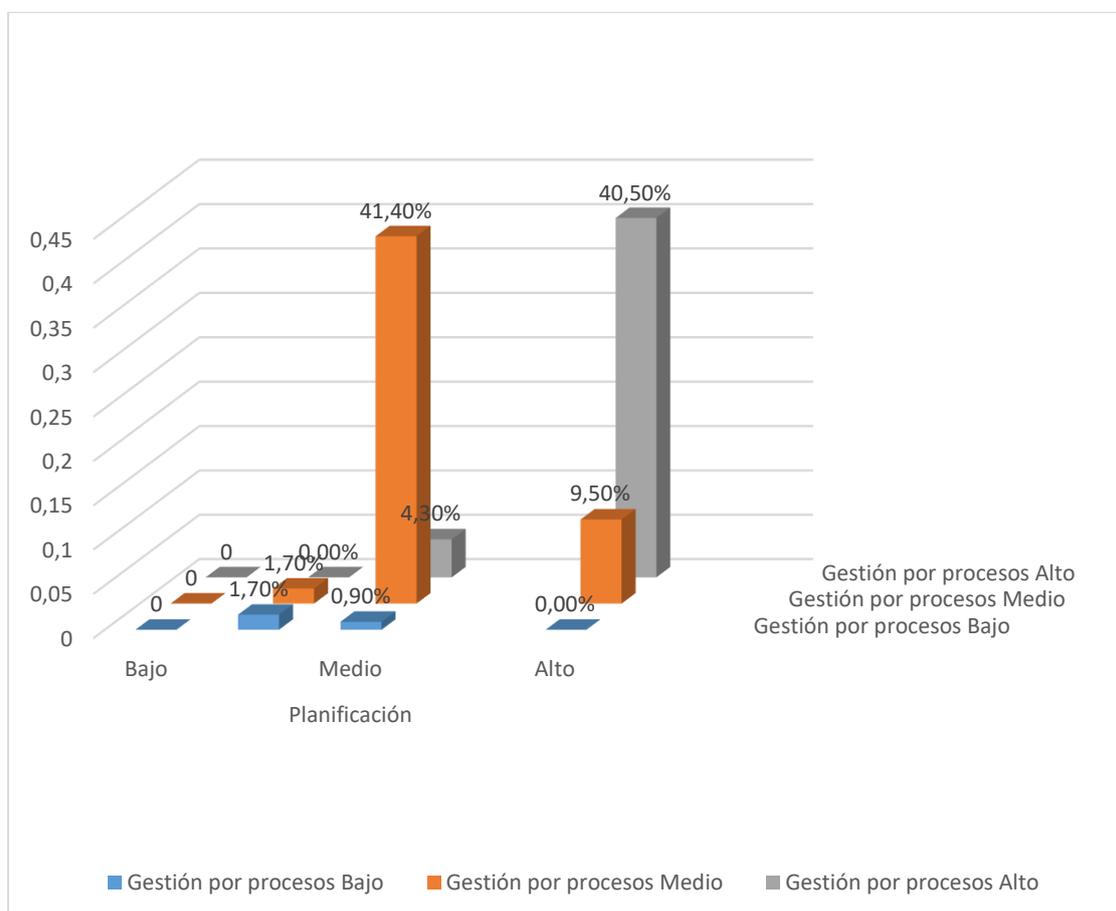


Figura 25. Niveles comparativos entre los valores de la variable gestión por procesos y la dimensión planificación

Análisis: De la Tabla 18 y la Figura 25, se evidencia una tendencia a medio con respecto a los niveles de gestión por procesos y la dimensión planificación en la Ugel 05, el 50,0% en un nivel alto de planificación y con respecto a la gestión por procesos se encuentra en un nivel medio con un 52,6% en la Ugel 05.

Tabla 19

Niveles comparativos entre los valores de la variable gestión por procesos y la dimensión ejecución.

			Gestión por procesos			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Ejecución	Bajo	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0,0%	1,7%	0,0%	1,7%
	Medio	Recuento	3	52	10	65
		% del total	2,6%	44,8%	8,6%	56,0%
	Alto	Recuento	0	7	42	49
		% del total	0,0%	6,0%	36,2%	42,2%
Total	Recuento	3	61	52	116	
	% del total	2,6%	52,6%	44,8%	100,0%	

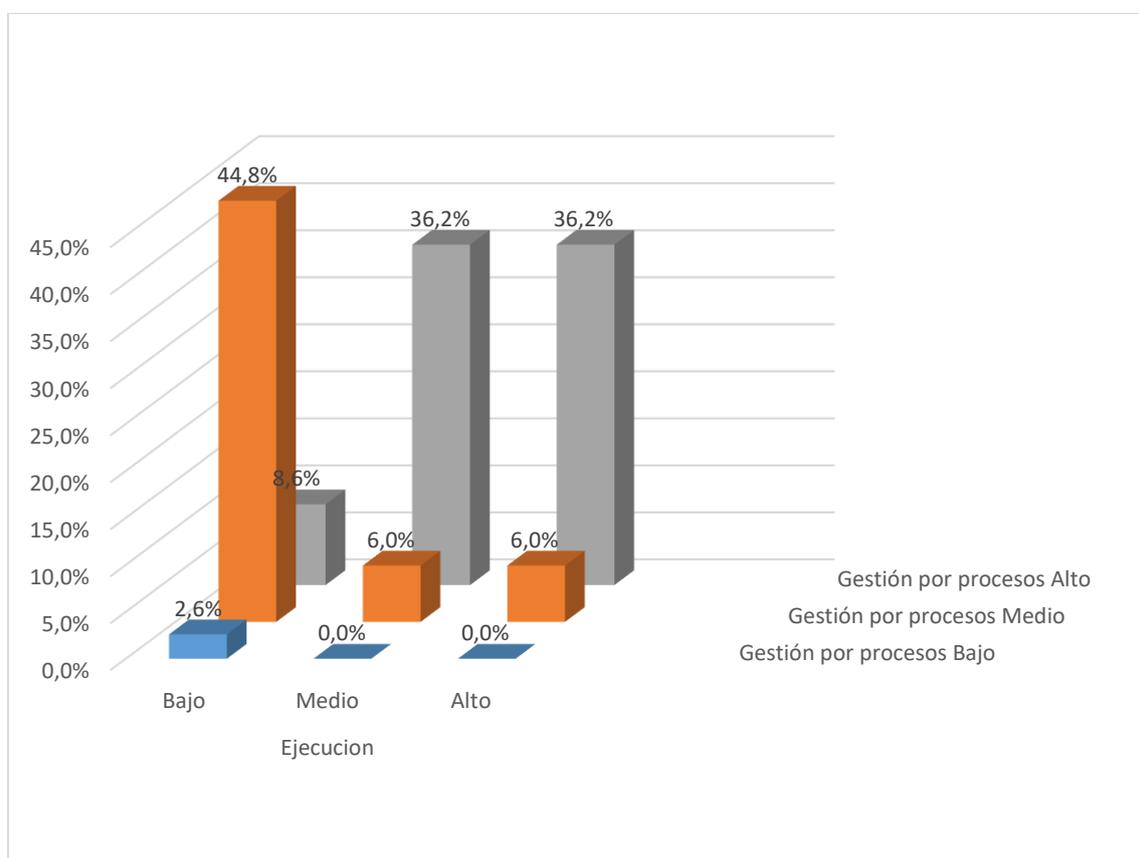


Figura 26. Niveles comparativos entre los valores de la variable gestión por procesos y la dimensión ejecución.

Análisis: De la Tabla 19 y la Figura 26, se muestra que existe una tendencia medio con respecto a los niveles de gestión por procesos y la dimensión ejecución en la Ugel 05, el 56,0% en un nivel medio de ejecución y con respecto a la gestión por procesos se encuentra en un nivel medio con un 52,6% en la Ugel 05.

Tabla 20

Niveles comparativos entre los valores de la variable gestión por procesos y la dimensión verificación.

			Gestión por procesos			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Verificación	Bajo	Recuento	2	6	0	8
		% del total	1,7%	5,2%	0,0%	7,0%
	Medio	Recuento	0	41	5	46
		% del total	0,0%	35,7%	4,3%	40,0%
	Alto	Recuento	0	14	47	61
		% del total	0,0%	12,2%	40,9%	53,0%
Total	Recuento	2	61	52	115	
	% del total	1,7%	53,0%	45,2%	100,0%	

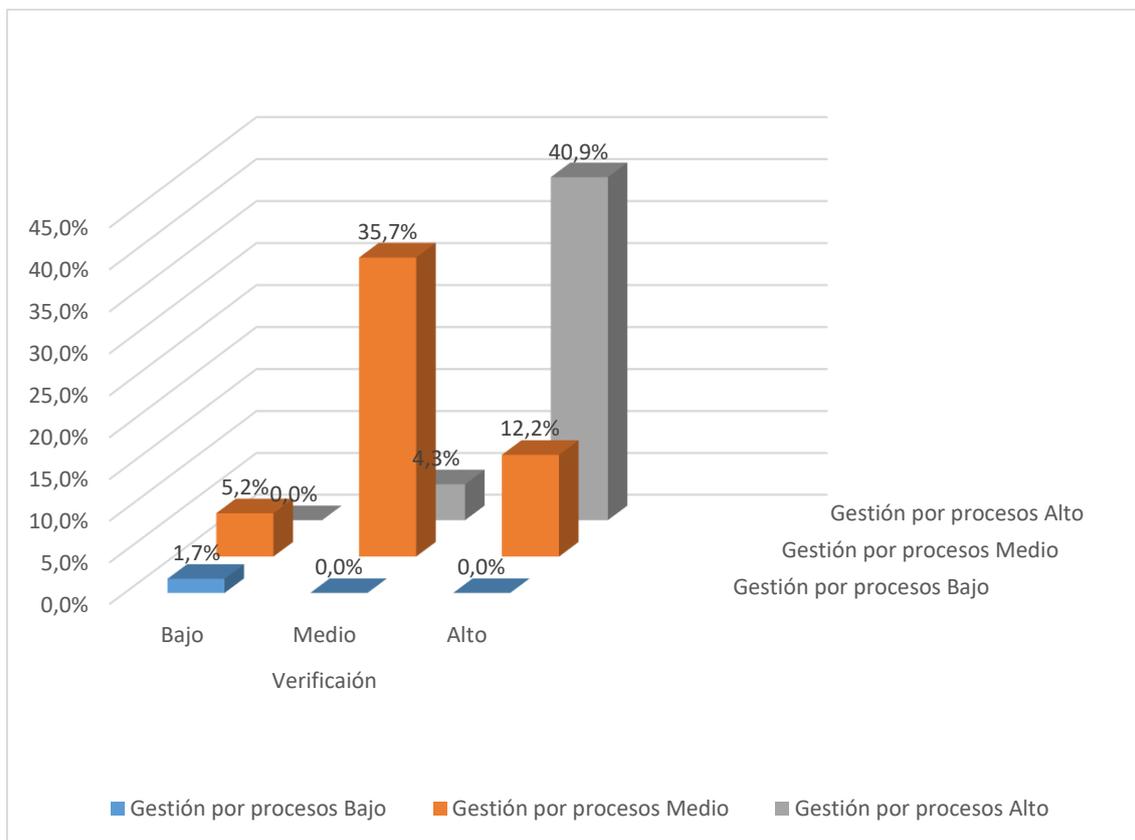


Figura 27. Niveles comparativos entre los valores de la variable gestión por procesos y la dimensión verificación.

Análisis: De la Tabla 20 y la Figura 27, se evidencia una tendencia medio con respecto a los niveles de gestión por procesos y la dimensión verificación en la Ugel 05, el 53,0% de en un nivel alto de verificación y con respecto a la gestión por procesos se encuentra en un nivel medio con un 53,0% en la Ugel 05.

Tabla 21

Niveles comparativos entre los valores de la variable gestión por procesos y la dimensión intervención.

			Gestión por procesos			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Intervención	Bajo	Recuento	2	4	0	6
		% del total	1,7%	3,4%	0,0%	5,2%
	Medio	Recuento	1	42	7	50
		% del total	0,9%	36,2%	6,0%	43,1%
	Alto	Recuento	0	15	45	60
		% del total	0,0%	12,9%	38,8%	51,7%
Total	Recuento	3	61	52	116	
	% del total	2,6%	52,6%	44,8%	100,0%	

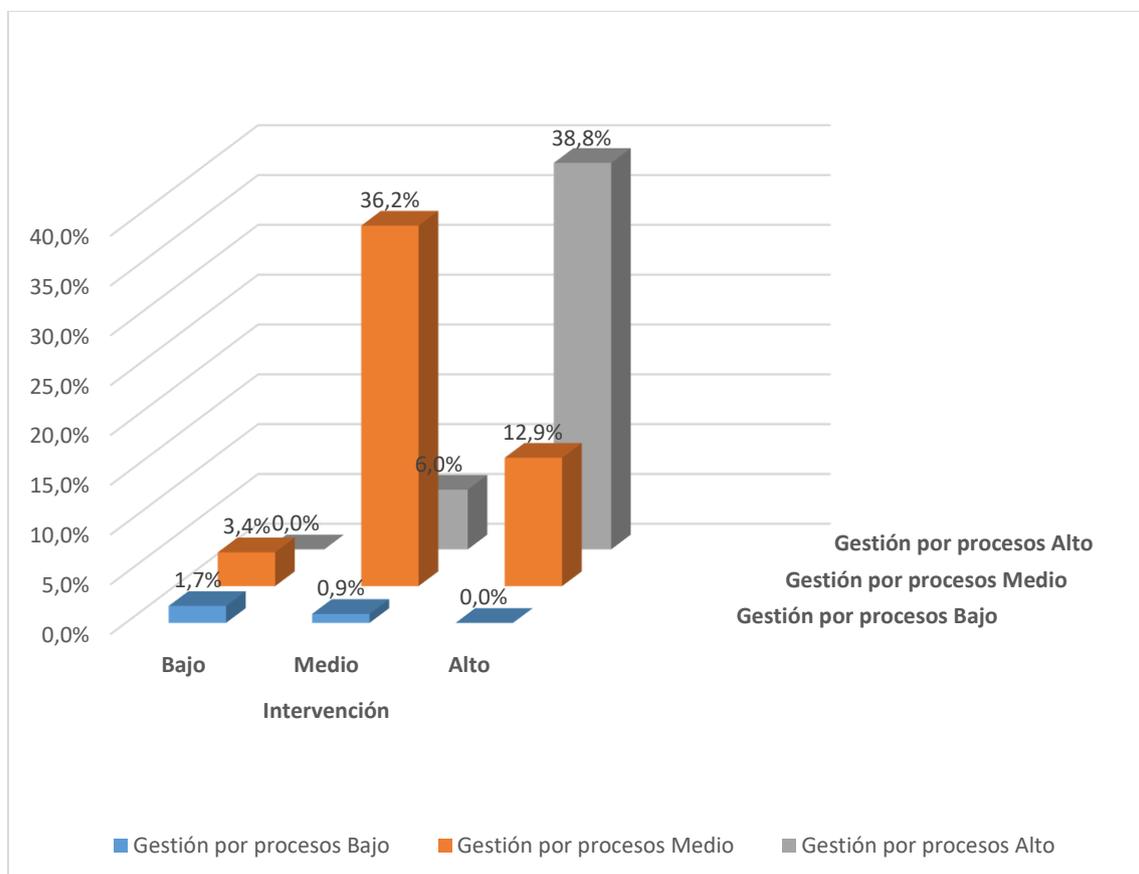


Figura 28. Niveles comparativos entre los valores de la variable gestión por procesos y la dimensión intervención.

Análisis: De la Tabla 21 y la Figura 28, se evidencia una tendencia medio con respecto a los niveles de gestión por procesos y la dimensión intervención en la Ugel 05, el 51,7% en un nivel alto de intervención y con respecto a la gestión por procesos se encuentra en un nivel medio con un 52,6% en la Ugel 05.

3.2. Prueba de normalidad

Es la decisión que permite aseverar si los datos se ajustan a la curva de normalidad se utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Planteo de la hipótesis:

H0: Existe una distribución normal

H1: No existe una distribución normal.

Regla de contraste

Si el valor de $p > 0.05$, se acepta la H₀.

Si el valor de $p < 0.05$, se rechaza H₀.

Tabla 22

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para las variables

		Gestión por procesos	Satisfacción de los usuario
N		116	116
Parámetros normales ^{a,b}	Media	98,53	99,99
	Desviación típica	15,677	12,232
Diferencias más extremas	Absoluta	,073	,105
	Positiva	,050	,046
	Negativa	-,073	-,105
Z de Kolmogorov-Smirnov		,791	1,129
Sig. asintót. (bilateral)		,559	,156

Base de datos según SPSS 21

En la Tabla 22 Prueba de K-S para la variable gestión por procesos el valor del estadígrafo que es Z de K-S es 0,791 y el valor de p Sig.asintot.(bilateral) fue de 0,559; y para la variable satisfacción de los usuarios el valor del estadígrafo que es Z de Kolmogorov-Smirnov es 1,129 y el valor de p Sig.asintot.(bilateral) fue de 0,156.

Como el valor de p es mayor que ,05 no se rechaza la hipótesis nula y se concluye que hay evidencias suficientes para suponer que la muestra proviene de la distribución normal, con un nivel de significancia del 5%. Entonces el estadígrafo que se usó el índice de Pearson.

3.3. Prueba de hipótesis

Prueba de la hipótesis general.

H₀: No existe relación directa ni significativa entre la Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios en la Ugel 05 SJL-EA, 2018.

H_a: Existe relación directa y significativa entre la Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios en la Ugel 05 SJL-EA, 2018.

Tabla 23

Correlación de las variables gestión por procesos y satisfacción de los usuarios

Correlaciones		Gestión por procesos	Satisfacción de los usuarios
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	1	,465**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	116	116
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	,465**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	116	116

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

Según la Tabla 23, como el p valor = ,000 es menor que ,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión por procesos se asocian con la satisfacción de los usuarios en la Ugel 05 SJL-EA, 2018. El valor de Pearson $r = 0,465^{**}$, consecuentemente el grado de correlación de gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios es positiva.

Prueba de hipótesis específica 1.

H₀: No existe relación directa ni significativa entre la Gestión por procesos y la planificación en la Ugel 05 SJL-EA, 2018.

H_a: Existe relación directa y significativa entre la Gestión por procesos y la planificación en la Ugel 05 SJL-EA, 2018.

Tabla 24

Correlación de la variable gestión por procesos y la dimensión planificación

		Gestión por procesos	Planificación
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	1	,737**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	116	116
Planificación	Correlación de Pearson	,737**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	116	116

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

Como el p valor = ,000 es menor que ,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión por procesos se correlaciona con la planificación en la Ugel 05 SJL-EA, 2018. De acuerdo a los datos de la Tabla 24, el valor de Pearson $r = 0,737^{**}$. Consecuentemente la correlación de la gestión por procesos con la dimensión planificación es positiva según los índices de correlación de Pearson.

Prueba de hipótesis específica 2.

H₀: No existe relación directa, ni significativa entre la Gestión por procesos y la ejecución en la Ugel 05 SJL-EA, 2018.

H_a: Existe relación directa y significativa entre la Gestión por procesos y la ejecución en la Ugel 05 SJL-EA, 2018.

Tabla 25

Correlación de la variable gestión por procesos y la dimensión ejecución.

		Gestión por procesos	Ejecución
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	1	,669**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	116	116
Ejecución	Correlación de Pearson	,669**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	116	116

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

Como el p valor = 0,000 es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión por procesos se correlaciona con la ejecución en la Ugel 05 SJL-EA, 2018. De acuerdo a los datos de la Tabla 25, el valor de Pearson $r = 0,669^{**}$.

Consecuentemente la correlación de gestión por procesos con la dimensión ejecución es positiva.

Prueba de hipótesis específica 3.

H₀: No existe relación directa ni significativa entre la Gestión por procesos y la verificación en la Ugel 05 SJL-EA, 2018.

H_a: Existe relación directa y significativa entre la Gestión por procesos y la verificación en la Ugel 05 SJL-EA, 2018.

Tabla 26

Correlación de la variable gestión por procesos y la dimensión verificación.

		Gestión por procesos	Verificación
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	1	,684**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	116	115
Verificación	Correlación de Pearson	,684**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	115	115

**.

 La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como el p valor = 0,000 es menor que 0,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión por procesos se correlaciona con la verificación en la Ugel 05 SJL-EA, 2018. De acuerdo a los datos de la Tabla 26, el valor de Pearson $r = 0,684^{**}$. Consecuentemente la correlación con la gestión procesos con la dimensión verificación es positiva.

Prueba de hipótesis específica 4.

H₀: No existe relación directa ni significativa entre la Gestión por procesos y la intervención en la Ugel 05 SJL-EA, 2018.

H_a: Existe relación directa y significativa entre la Gestión por procesos y la intervención en la Ugel 05 SJL-EA, 2018.

Tabla 27
Correlación de la variable gestión por procesos y la dimensión intervención.

		Gestión por procesos	Intervención
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	1	,646**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	116	116
Intervención	Correlación de Pearson	,646**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	116	116

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

Como el p valor = ,000) es menor que ,05 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión por procesos se correlaciona con la intervención en la Ugel 05 SJL-EA, 2018. De acuerdo a los datos de la Tabla 27, el valor de Pearson $r = 0,646^{**}$. Consecuentemente la correlación es directa y significativa con la dimensión intervención es considerable positiva según los índices de correlación de Pearson.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados de la hipótesis general muestran que la correlación de Pearson $r=0,468^{**}$ entre las variables gestión por procesos y satisfacción de los usuarios este grado de correlación indica que es positiva media. En ese sentido el valor $p = ,000$ muestra que es menor a $,05$ lo que faculta esgrimir que existe relación es moderada. Este resultado es corroborado por Cortez (2018) existe evidencia suficiente para expresar que hay una relación directa entre la gestión por procesos con la satisfacción de los clientes con un $r=0,923$, indicando un nivel alto de asociación entre ambas variables. De igual manera Rojas (2018) desarrolló su investigación la relación de la Gestión por Procesos y resultados y su relación con la atención farmacéutica en los estamentos farmacéuticos. Estableciendo además que si existe relación entre los constructos de estudio.

En cuanto a los resultados de satisfacción del usuario, se muestra que la variable satisfacción de los usuarios tiene los siguientes resultados: el 23,3% de los participantes consideraron que la satisfacción es media y el 76,7% indica que la satisfacción es alta. En concordancia con Gil (2016) según su pesquisa concluyó que existe relación entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario $r = 0.911$. Al igual que la investigación de López (2017) en cuyo resultado encontró un $\rho = 0,898$ que expresó la existencia de asociación entre los constructos teóricos Gestión de la calidad satisfacción de los estudiantes.

V. CONCLUSIONES

Luego del terminado el presente trabajo se tiene las siguientes conclusiones:

Primero: La gestión por procesos si se correlaciona con la satisfacción de los usuarios en la Ugel 05 SJL-EA, 2018. Porque el valor de Pearson cuyo valor de $r=0,465^{**}$, indica asociación con la satisfacción de los usuarios es positiva media de Pearson.

Segundo: La gestión por procesos se correlaciona con la planificación en la Ugel 05 SJL-EA, 2018. De acuerdo a un valor de $r = 0,737^{**}$. Este valor nos indica que la correlación es directa y significativa con la dimensión planificación.

Tercero: La gestión por procesos se correlaciona con la ejecución en la Ugel 05 SJL-EA, 2018. De acuerdo a los datos el nivel de asociación entre la gestión por procesos la dimensión ejecución es considerable positiva según los índices de correlación de Pearson de valor de $r = 0,669^{**}$

Cuarto: La gestión por procesos se correlaciona con la verificación en la Ugel 05 SJL-EA, 2018. De acuerdo a los datos el nivel de asociación entre la gestión por procesos con la dimensión verificación es considerable positiva según los índices de correlación de Pearson cuyo valor de $r = 0,684^{**}$.

Quinto: La gestión por procesos se correlaciona con la intervención en la Ugel 05 SJL-EA, 2018. De acuerdo a los datos el nivel de asociación entre la gestión por procesos con la dimensión intervención es considerable positiva según los índices de correlación de Pearson cuyo valor de $r = 0,646^{**}$.

VI. RECOMENDACIONES

PRIMERO: A los especialistas de planificación debe ser primordial, por su importancia para la gestión por procesos en las instituciones, por ser punto inicial de una correcta gestión de los procesos de calidad, en el continuo mejoramiento de los ambientes y las condiciones de desarrollo laboral en equipo. En ese sentido es un factor clave en el mejoramiento de las instituciones como la Unidad de Gestión Educativa Local 05.

SEGUNDO: A las autoridades educativas comprender su importancia de los procesos de la Ugel 05 SJL-EA, que contribuye al flujo efectivo de los procesos, así como de la información a través de las áreas y equipos de trabajo, para reducir costo y tiempo en la atención al usuario.

TERCERO: A los técnicos la reflexión acerca de los procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios de la Ugel 05 SJL-EA, porque el mejoramiento de cada proceso implica cambios en la satisfacción de los usuarios, por ello se considera que es un factor primordial en el mejoramiento de servicios al usuario.

CUARTO: A los directivos que la verificación y la intervención en la gestión por procesos, de ser socializado periódicamente con los trabajadores de la Ugel 05 SJL-EA, a fin de mejorar o eliminar actividades o tareas de menor relevancia o causan de retraso a los procesos

VII. REFERENCIAS

- Ackoff, R. (1992) *Un concepto de planeación de empresa*. DF México: Editorial Grupo Noriega – LIMUSA
- Ander-Egg, E. (2003) *Introducción a la planificación*. Barcelona, España: Siglo XXI de España Editores
- Arteaga, R., Saavedra, O. (2018) *Modelo de gestión por procesos de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque – Perú*. (Tesis de maestría). Lambayeque – Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Recuperado en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/2100>.
- Arias, F. (2012) *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M., y Tejedor, F. (2002) *Guía para una gestión basada en procesos* (1ª ed.). Sevilla, España: Editado por el Instituto Andaluz de Tecnología – IAT.
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Bravo, C. (2010) *Gestión por procesos* (1ª ed.). Santiago, Chile: Editorial Evolución S.A.
- Contreras, J., Olaya, J. y Matos, F. (2017) *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información* (1ª ed.). Lima, Perú: Editado por Fausto Francisco Matos Uribe.
- Cortez, J (2018) *Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016* (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12852>.
- Diccionario de la Lengua Española (23ª ed.). Felipe IV, 4 - 28014 Madrid, España: Editorial Real Academia Española.
- Dror, Y. (1990) *Enfrentando el futuro*, DF México: Editorial Fondo de Cultura Económica.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step By Step: A Simple Guide and Reference*. 11.0 Update (4.ª Ed.). Boston, Estados Unidos: Editorial Allyn & Bacon.
- Gil, C. (2016) *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui. 2016* (Tesis de maestría). Juanjui, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <https://docplayer.es/85265661-Tesis-para-obtener-el-grado-academico-de-maestro-en-gestion-publica.html>
- Gobierno de Aragón. (2011). *Plan de atención al usuario de los sistemas de salud y servicios sociales*. Recuperado de: http://transparencia.aragon.es/sites/default/files/documents/plan_atencion_usuario_.pdf
- Hernández, R. (2014) *Metodología de la investigación* (6ta Edición). Santa Fe, D.F. México: Editorial McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.

- López, S. (2017) *Gestión de la calidad y su relación con la satisfacción de los usuarios de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac en el año 2017* (Tesis de doctorado). Lima, Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1690>.
- Malca, G. (2017) *Gestión por Procesos de los Museos de Lima administrados por el Ministerio de Cultura 2016*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6550>.
- Monge, C (2011) *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa – Guía didáctica*. Neiva, Huila, Colombia: Universidad Surcolombiana – Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Programa de Comunicación Social y Periodismo. Editorial Trillas.
- Niño, V. (2011) *Metodología de la Investigación - Diseño y ejecución* (1ª ed.). Bogotá, Colombia: Editorial de la U.
- PCM, S. d. (2013) *Plan Nacional de la Modernización de la Gestión Pública – PNMGP*. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Lima, Perú.
- Pérez, J. (2004) *Gestión por Procesos. Como utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Redhead, R. (2013) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo 2013*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4806>
- Rey, C. (2000) *La satisfacción del usuario: Un concepto en alza*. Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Barcelona, España. Anales de documentación Vol. 3. Recuperado de: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>
- 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). Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16982>.
- Rojas, B. (2018) *La Gestión por Procesos y resultados y su relación con la atención farmacéutica en los centros farmacéuticos de lima metropolitana, 2017*. (Tesis de maestría). Lima, Perú. Universidad Nacional Federico Villareal. Recuperado de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2087>.
- Sabino, C. (1992) *El proceso de investigación* (2ª ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Ariel Caracas.
- Silva, V. (2013). *Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira*. (Tesis de maestría). Santiago, Chile: Universidad de Chile. Recuperado de: http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/375/Tesis_Viviana%20Silva.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sotelo, J. (2015). *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). Barcelona, España: Universidad Politécnica de Catalunya. Recuperado de: <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/108505/TJLFSR1de1.pdf;jsessionid=6594019A8E2634E6AD5E41BA27CD956E?sequence=1>
- Tamayo, M. (2003) *El proceso de la investigación científica* (4ª ed.). Balderas, México D.F.; Editorial LIMUSA S.A.
- Universidad TecVirtual (2012). *El ciclo PHVA: planear, hacer, verificar y actuar*. Recuperado de ftp://sata.ruv.itesm.mx/portalesTE/Portales/Proyectos/2631_BienvenidaCyP/QP161.pdf.
- Zaratiegui, J. (1999): *La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa*. Economía Industrial N° 330. Madrid, España: Editorial Ministerio de Industria, Energía y Turismo - Páginas 81-88. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=140164>
- Zavaleta, A. (2017). *Impacto en Resultados en la banca mundial de la aplicación de metodologías de Gestión por Procesos*. (Tesis de doctorado). Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/680166/zabaleta_moreno_antonio_fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ziethaml, A., Berry, V. (1985) *A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Diario de Marketing Vol 49. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/305764085_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_Its_Implications_for_Future_Research/links/5823644a08ae61258e3cab21/A-Conceptual-Model-of-Service-Quality-and-Its-Implications-for-Future-Research.pdf.
- Zumba, E. (2015). *Propuesta metodológica para el mejoramiento de los procesos académicos y administrativos, en la Universidad Politécnica Salesiana (UPS), basada en el enfoque de la gestión por procesos*. (Tesis de maestría). Cuenca, Ecuador: Universidad del Azuay. Recuperado de: <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5130/1/11561.pdf>.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento 1

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

I. Introducción

A continuación, leerá un cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión sobre la Gestión por procesos en la Unidad de Gestión Educativa Local 05, 2018. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias. Agradezco anticipadamente su colaboración.

II. Indicaciones

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

Calificación	Puntuación
Nunca	1
Casi Nunca	2
Alguna Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Nº	Pregunta	Alternativas				
		1	2	3	4	5
1	Identifica los problemas la UGEL 05 que determinan sus objetivos y metas					
2	Identifica las funciones y responsabilidades de los trabajadores de la UGEL 05					
3	Los procedimientos para realizar el inventario y la conservación de los bienes están definidos					
4	Participa en el proceso de las exposiciones y talleres de evaluación y mejoramiento de las áreas de la UGEL 05					
5	Considera que la UGEL 05 programa actividades y eventos relacionados a las funciones de las áreas para el mejoramiento de la función pública					
6	Identifica los servicios que ofrece cada área de la UGEL 05					
7	Ha participado en la formulación de procesos de su área y equipo de trabajo.					
8	Participa en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo de la UGEL 05					
9	Existen guías o protocolos de sobre las funciones de las áreas y sus equipos de trabajo.					
10	Considera la necesidad de un manual de procedimiento para atender al usuario externo y interno.					
11	Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las tareas y actividades programadas según el área y equipo de su competencia					
12	Participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades programados en la UGEL 05					

13	Existe la asistencia técnica en los procesos de Identificación y atención al usuario					
14	Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los colaboradores de la UGEL 05					
15	Conoce y aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda la UGEL 05					
16	Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas					
17	Emplea los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos monitoreo, supervisión, asistencia técnica al usuario.					
18	Aplica el seguimiento de satisfacción al usuario, a través de las encuestas periódicas					
19	Se realizan auditorías internas a los procesos que realiza los colaboradores de la UGEL 05					
20	Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar la atención a los usuarios.					
21	Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las tareas programadas					
22	Existen problemas asociados a la ejecución de los procesos de las área y equipos de trabajo					
23	Considera que los espacios físicos están acondicionados para atender los diferentes servicios que brinda el UGEL 05					
24	Periódicamente elaboran una relación con alternativas de soluciones ante hechos de contingencia					
25	Realiza propuestas de mejoras en las tareas que realiza utilizando mecanismos de verificación en tus acciones diarias					
26	Diseñan los procesos y procedimientos de elaboración de los servicios que generan las áreas de la UGEL 05					
27	Han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de satisfacción de los usuarios					

Anexo 2: Instrumento 2

INSTRUMENTO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

I. Introducción

A continuación, leerá un cuestionario que tiene como objetivo conocer su opinión sobre la Satisfacción de los Usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local 05, 2018. Dicha información es completamente anónima, por lo que le solicito responda todas las preguntas con sinceridad, y de acuerdo a sus propias experiencias. Agradezco anticipadamente su colaboración.

II. Indicaciones

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

Calificación	Puntuación
Nunca	1
Casi Nunca	2
Alguna Veces	3
Casi Siempre	4
Siempre	5

Nº	Pregunta	Alternativas				
		1	2	3	4	5
1	Considera que la UGEL 05 tiene una estructura física adecuada para el servicio que presta					
2	Los ambientes internos: oficinas, plataforma, auditorio y servicios higiénicos están implementados adecuadamente para atender al usuario.					
3	La UGEL 05 está ubicada en una zona de fácil acceso para los usuarios					
4	El personal de atención al usuario se muestra ordenada y limpia en sus horarios laborales					
5	Las instalaciones de la UGEL 05 son modernas y atractivas aptas para brindar un buen servicio?					
6	El personal de la UGEL 05 cuenta con los recursos tecnológicos suficientes para brindar un adecuado servicio a los usuarios					
7	La señalización de defensa civil, se encuentran ubicadas en zonas estratégicas.					
8	El personal siente empatía con los usuarios que atiende.					
9	El personal se muestra agradable y atento en brindar el servicio a los usuarios					
10	El personal aspira que los usuarios se sientan como en familia					
11	El personal de atención al usuario mantienen una buena comunicación con los administrados					
12	El personal de atención al usuario de la UGEL 05, brinda espacios favorables a los usuarios para atender?					
13	El personal de la UGEL 05 brinda orientación adecuada a nuevos usuarios.					
14	El personal de atención al usuario orienta a los usuarios mediante guías o manuales sobre los servicios que brinda la UGEL 05					
15	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida y oportuna.					

16	Hay disponibilidad del empleados para atender situaciones de emergencia					
17	El tiempo de espera del usuario para ser atendido en plataforma es adecuado.					
18	La atención a las solicitudes (expedientes) del usuario es dentro de los plazos establecidos					
19	El personal se encuentran comprometidos con la calidad de servicio a los usuarios.					
20	El personal se muestra comprometido con la función que desempeña					
21	El perfil del personal favorece a la mejora de la calidad del servicio.					
22	El personal de atención al usuario tienen conocimientos suficientes para responder a las consultas del usuario.					
23	El personal de la UGEL 05 demuestran capacidad de organización del servicio?					
24	El comportamiento del personal le inspira confianza y seguridad al usuario.					
25	El personal demuestra dominio tema y es imparcial es sus decisiones.					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión por Procesos

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Planificación							
1	Identifica los problemas la UGEL 05 que determinan sus objetivos y metas	✓		✓		✓		
2	Identifica las funciones y responsabilidades de los trabajadores de la UGEL 05	✓		✓		✓		
3	Los procedimientos para realizar el inventario y la conservación de los bienes están definidos	✓		✓		✓		
4	Participa en el proceso de las exposiciones y talleres de evaluación y mejoramiento de las áreas de la UGEL 05	✓		✓		✓		
5	Considera que la UGEL 05 programa actividades y eventos relacionados a las funciones de las áreas para el mejoramiento de la función pública	✓		✓		✓		
6	Identifica los servicios que ofrece cada área de la UGEL 05	✓		✓		✓		
7	Ha participado en la formulación de procesos de su área y equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
8	Participa en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo del museo	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Ejecución	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Existen guías o protocolos de sobre las funciones de las áreas y sus equipos de trabajo.	✓		✓		✓		
10	Considera la necesidad de un manual de procedimiento para atender al usuario externo y interno.	✓		✓		✓		
11	Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las tareas y actividades programadas según el área y equipo de su competencia	✓		✓		✓		
12	Participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades programados en la UGEL 05	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Verificación	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe la asistencia técnica en los procesos de Identificación y atención al usuario	✓		✓		✓		
14	Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los colaboradores de la UGEL 05	✓		✓		✓		
15	Conoce y aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda la UGEL 05	✓		✓		✓		
16	Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas	✓		✓		✓		
17	Emplea los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos monitoreo, supervisión, asistencia técnica al usuario.	✓		✓		✓		
18	Aplica el seguimiento de satisfacción al usuario, a través de las encuestas periódicas	✓		✓		✓		
19	Se realizan auditorías internas a los procesos que realiza los colaboradores de la UGEL 05	✓		✓		✓		

	Dimensión 4: Actuación/Intervención	Si	No	Si	No	Si	No
20	Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar la atención a los usuarios.	✓		✓		✓	
21	Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las tareas programadas	✓		✓		✓	
22	Existen problemas asociados a la ejecución de los procesos de las área y equipos de trabajo	✓		✓		✓	
23	Considera que los espacios físicos están acondicionados para atender los diferentes servicios que brinda el UGEL 05	✓		✓		✓	
24	Periódicamente elaboran una relación con alternativas de soluciones ante hechos de contingencia	✓		✓		✓	
25	Realiza propuestas de mejoras en las tareas que realiza utilizando mecanismos de verificación en tus acciones diarias	✓		✓		✓	
26	Diseñan los procesos y procedimientos de elaboración de los servicios que generan las áreas de la UGEL 05	✓		✓		✓	
27	Han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de satisfacción de los usuarios	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY Suficiencia

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

.....de...del 20...18

Apellidos y nombres del juez evaluador: RIVERA ARELLANO EDITH GISELA DNI: 41154085

Especialidad del evaluador: MAGISTER EN EDUCACIÓN

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


Mg. Rivera Arellano Gissela
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Satisfacción de los usuarios

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Elementos tangibles								
1	Considera que la UGEL 05 tiene una estructura física adecuada para el servicio que presta	✓		✓		✓		
2	Los ambientes Internos: oficinas, plataforma, auditorio y servicios higiénicos están implementados adecuadamente para atender al usuario.	✓		✓		✓		
3	La UGEL 05 está ubicada en una zona de fácil acceso para los usuarios	✓		✓		✓		
4	El personal de atención al usuario se muestra ordenada y limpia en sus horarios laborales	✓		✓		✓		
5	Las instalaciones de la UGEL 05 son modernas y atractivas aptas para brindar un buen servicio?	✓		✓		✓		
6	El personal de la UGEL 05 cuenta con los recursos tecnológicos suficientes para brindar un adecuado servicio a los usuarios	✓		✓		✓		
7	La señalización de defensa civil, se encuentran ubicadas en zonas estratégicas.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Empatía								
8	El personal siente empatía con los usuarios que atiende.	✓		✓		✓		
9	El personal se muestra agradable y atento en brindar el servicio a los usuarios	✓		✓		✓		
10	El personal aspira que los usuarios se sientan como en familia	✓		✓		✓		
11	El personal de atención al usuario mantienen una buena comunicación con los administrados	✓		✓		✓		
12	El personal de atención al usuario de la UGEL 05, brinda espacios favorables a los usuarios para atender?	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta								
13	El personal de la UGEL 05 brinda orientación adecuada a nuevos usuarios.	✓		✓		✓		
14	El personal de atención al usuario orienta a los usuarios mediante guías o manuales sobre los servicios que brinda la UGEL 05	✓		✓		✓		
15	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida y oportuna.	✓		✓		✓		
16	Hay disponibilidad del empleados para atender situaciones de emergencia	✓		✓		✓		
17	El tiempo de espera del usuario para ser atendido en plataforma es adecuado.	✓		✓		✓		
18	La atención a las solicitudes (expedientes) del usuario es dentro de los plazos establecidos	✓		✓		✓		
19	El personal se encuentran comprometidos con la calidad de servicio a los usuarios.	✓		✓		✓		
20	El personal se muestra comprometido con la función que desempeña	✓		✓		✓		

Dimensión 4: Competencia		Si	No	Si	No	Si	No
21	El perfil del personal favorece a la mejora de la calidad del servicio.	✓		✓		✓	
22	El personal de atención al usuario tienen conocimientos suficientes para responder a las consultas del usuario.	✓		✓		✓	
23	El personal de la UGEL 05 demuestran capacidad de organización del servicio?	✓		✓		✓	
24	El comportamiento del personal le inspira confianza y seguridad al usuario.	✓		✓		✓	
25	El personal demuestra dominio tema y es imparcial es sus decisiones.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

...01...de...12...del 20...18

Apellidos y nombres del juez evaluador: RIQUERA ARELLANO EDITH GISELA DNI: 41154085

Especialidad del evaluador: MAQUISTER EN EDUCACIÓN

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Mr. Riquera Arellano Gisela
 DOCTORADO EN EDUCACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión por Procesos

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Planificación								
1	Identifica los problemas la UGEL 05 que determinan sus objetivos y metas	/		/		/		
2	Identifica las funciones y responsabilidades de los trabajadores de la UGEL 05	/		/		/		
3	Los procedimientos para realizar el inventario y la conservación de los bienes están definidos	/		/		/		
4	Participa en el proceso de las exposiciones y talleres de evaluación y mejoramiento de las áreas de la UGEL 05	/		/		/		
5	Considera que la UGEL 05 programa actividades y eventos relacionados a las funciones de las áreas para el mejoramiento de la función pública	/		/		/		
6	Identifica los servicios que ofrece cada área de la UGEL 05	/		/		/		
7	Ha participado en la formulación de procesos de su área y equipo de trabajo.	/		/		/		
8	Participa en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo del museo	/		/		/		
Dimensión 2: Ejecución								
9	Existen guías o protocolos de sobre las funciones de las áreas y sus equipos de trabajo.	/		/		/		
10	Considera la necesidad de un manual de procedimiento para atender al usuario externo y interno.	/		/		/		
11	Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las tareas y actividades programadas según el área y equipo de su competencia	/		/		/		
12	Participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades programadas en la UGEL 05	/		/		/		
Dimensión 3: Verificación								
13	Existe la asistencia técnica en los procesos de identificación y atención al usuario	/		/		/		
14	Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los colaboradores de la UGEL 05	/		/		/		
15	Conoce y aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda la UGEL 05	/		/		/		
16	Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas	/		/		/		
17	Emplea los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos monitoreo, supervisión, asistencia técnica al usuario.	/		/		/		
18	Aplica el seguimiento de satisfacción al usuario, a través de las encuestas periódicas	/		/		/		
19	Se realizan auditorías internas a los procesos que realiza los colaboradores de la UGEL 05	/		/		/		

Dimensión 4: Actuación/Intervención		Si	No	Si	No	Si	No
20	Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar la atención a los usuarios.	/		/		/	
21	Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las tareas programadas	/		/		/	
22	Existen problemas asociados a la ejecución de los procesos de las área y equipos de trabajo	/		/		/	
23	Considera que los espacios físicos están acondicionados para atender los diferentes servicios que brinda el UGEL 05	/		/		/	
24	Periódicamente elaboran una relación con alternativas de soluciones ante hechos de contingencia	/		/		/	
25	Realiza propuestas de mejoras en las tareas que realiza utilizando mecanismos de verificación en tus acciones diarias	/		/		/	
26	Diseñan los procesos y procedimientos de elaboración de los servicios que generan las áreas de la UGEL 05	/		/		/	
27	Han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de satisfacción de los usuarios	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

El de 12 del 2018.

Apellidos y nombres del juez evaluador: Farfán Pimentel Johnny DNI: 06269132

Especialidad del evaluador: Doctor en Administración de la Educación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


ESCUELA DE POSTGRADO
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel
 Docente Investigador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Satisfacción de los usuarios

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Elementos tangibles								
1	Considera que la UGEL 05 tiene una estructura física adecuada para el servicio que presta	/		/		/		
2	Los ambientes internos: oficinas, plataforma, auditorio y servicios higiénicos están implementados adecuadamente para atender al usuario.	/		/		/		
3	La UGEL 05 está ubicada en una zona de fácil acceso para los usuarios	/		/		/		
4	El personal de atención al usuario se muestra ordenada y limpia en sus horarios laborales	/		/		/		
5	Las instalaciones de la UGEL 05 son modernas y atractivas aptas para brindar un buen servicio?	/		/		/		
6	El personal de la UGEL 05 cuenta con los recursos tecnológicos suficientes para brindar un adecuado servicio a los usuarios	/		/		/		
7	La señalización de defensa civil, se encuentran ubicadas en zonas estratégicas.	/		/		/		
Dimensión 2: Empatía								
8	El personal siente empatía con los usuarios que atiende.	/		/		/		
9	El personal se muestra agradable y atento en brindar el servicio a los usuarios	/		/		/		
10	El personal aspira que los usuarios se sientan como en familia	/		/		/		
11	El personal de atención al usuario mantienen una buena comunicación con los administrados	/		/		/		
12	El personal de atención al usuario de la UGEL 05, brinda espacios favorables a los usuarios para atender?	/		/		/		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta								
13	El personal de la UGEL 05 brinda orientación adecuada a nuevos usuarios.	/		/		/		
14	El personal de atención al usuario orienta a los usuarios mediante guías o manuales sobre los servicios que brinda la UGEL 05	/		/		/		
15	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida y oportuna.	/		/		/		
16	Hay disponibilidad del empleados para atender situaciones de emergencia	/		/		/		
17	El tiempo de espera del usuario para ser atendido en plataforma es adecuado.	/		/		/		
18	La atención a las solicitudes (expedientes) del usuario es dentro de los plazos establecidos	/		/		/		
19	El personal se encuentran comprometidos con la calidad de servicio a los usuarios.	/		/		/		
20	El personal se muestra comprometido con la función que desempeña	/		/		/		

Dimensión 4: Competencia		Si	No	Si	No	Si	No
21	El perfil del personal favorece a la mejora de la calidad del servicio.	/		/		/	
22	El personal de atención al usuario tienen conocimientos suficientes para responder a las consultas del usuario.	/		/		/	
23	El personal de la UGEL 05 demuestran capacidad de organización del servicio?	/		/		/	
24	El comportamiento del personal le inspira confianza y seguridad al usuario.	/		/		/	
25	El personal demuestra dominio tema y es imparcial es sus decisiones.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

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

01 de 12 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: Farfán Pimentel, Johnny DNI: 08269132

Especialidad del evaluador: Doctor en Administración de la Educación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

 ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel
Docente Investigador

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión por Procesos

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Planificación							
1	Identifica los problemas la UGEL 05 que determinan sus objetivos y metas	✓		✓		✓		
2	Identifica las funciones y responsabilidades de los trabajadores de la UGEL 05	✓		✓		✓		
3	Los procedimientos para realizar el inventario y la conservación de los bienes están definidos	✓		✓		✓		
4	Participa en el proceso de las exposiciones y talleres de evaluación y mejoramiento de las áreas de la UGEL 05	✓		✓		✓		
5	Considera que la UGEL 05 programa actividades y eventos relacionados a las funciones de las áreas para el mejoramiento de la función pública	✓		✓		✓		
6	Identifica los servicios que ofrece cada área de la UGEL 05	✓		✓		✓		
7	Ha participado en la formulación de procesos de su área y equipo de trabajo.	✓		✓		✓		
8	Participa en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo del museo	✓		✓		✓		
	Dimensión 2: Ejecución							
9	Existen guías ó protocolos de sobre las funciones de las áreas y sus equipos de trabajo.	✓		✓		✓		
10	Considera la necesidad de un manual de procedimiento para atender al usuario externo y interno.	✓		✓		✓		
11	Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las tareas y actividades programadas según el área y equipo de su competencia	✓		✓		✓		
12	Participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades programadas en la UGEL 05	✓		✓		✓		
	Dimensión 3: Verificación							
13	Existe la asistencia técnica en los procesos de identificación y atención al usuario	✓		✓		✓		
14	Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los colaboradores de la UGEL 05	✓		✓		✓		
15	Conoce y aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda la UGEL 05	✓		✓		✓		
16	Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas	✓		✓		✓		
17	Emplea los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos monitoreo, supervisión, asistencia técnica al usuario.	✓		✓		✓		
18	Aplica el seguimiento de satisfacción al usuario, a través de las encuestas periódicas	✓		✓		✓		
19	Se realizan auditorías internas a los procesos que realiza los colaboradores de la UGEL 05	✓		✓		✓		

Dimensión 4: Actuación/Intervención		Si	No	Si	No	Si	No
20	Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar la atención a los usuarios.	✓		✓		✓	
21	Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las tareas programadas	✓		✓		✓	
22	Existen problemas asociados a la ejecución de los procesos de las área y equipos de trabajo	✓		✓		✓	
23	Considera que los espacios físicos están acondicionados para atender los diferentes servicios que brinda el UGEL 05	✓		✓		✓	
24	Periódicamente elaboran una relación con alternativas de soluciones ante hechos de contingencia	✓		✓		✓	
25	Realiza propuestas de mejoras en las tareas que realiza utilizando mecanismos de verificación en tus acciones diarias	✓		✓		✓	
26	Diseñan los procesos y procedimientos de elaboración de los servicios que generan las áreas de la UGEL 05	✓		✓		✓	
27	Han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de satisfacción de los usuarios	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

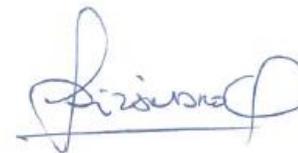
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

576 de 12 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: LIZANORO CRISPIN ROMA DNI: 09554022

Especialidad del evaluador: MAESTRO DOCENTE Y GESTION EDUCATIVA

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Satisfacción de los usuarios

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión 1: Elementos tangibles								
1	Considera que la UGEL 05 tiene una estructura física adecuada para el servicio que presta	✓		✓		✓		
2	Los ambientes internos: oficinas, plataforma, auditorio y servicios higiénicos están implementados adecuadamente para atender al usuario.	✓		✓		✓		
3	La UGEL 05 está ubicada en una zona de fácil acceso para los usuarios	✓		✓		✓		
4	El personal de atención al usuario se muestra ordenada y limpia en sus horarios laborales	✓		✓		✓		
5	Las instalaciones de la UGEL 05 son modernas y atractivas aptas para brindar un buen servicio?	✓		✓		✓		
6	El personal de la UGEL 05 cuenta con los recursos tecnológicos suficientes para brindar un adecuado servicio a los usuarios	✓		✓		✓		
7	La señalización de defensa civil, se encuentran ubicadas en zonas estratégicas.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Empatía								
8	El personal siente empatía con los usuarios que atiende.	✓		✓		✓		
9	El personal se muestra agradable y atento en brindar el servicio a los usuarios	✓		✓		✓		
10	El personal aspira que los usuarios se sientan como en familia	✓		✓		✓		
11	El personal de atención al usuario mantienen una buena comunicación con los administrados	✓		✓		✓		
12	El personal de atención al usuario de la UGEL 05, brinda espacios favorables a los usuarios para atender?	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta								
13	El personal de la UGEL 05 brinda orientación adecuada a nuevos usuarios.	✓		✓		✓		
14	El personal de atención al usuario orienta a los usuarios mediante guías o manuales sobre los servicios que brinda la UGEL 05	✓		✓		✓		
15	Las dificultades presentadas son atendidas de manera rápida y oportuna.	✓		✓		✓		
16	Hay disponibilidad del empleados para atender situaciones de emergencia	✓		✓		✓		
17	El tiempo de espera del usuario para ser atendido en plataforma es adecuado.	✓		✓		✓		
18	La atención a las solicitudes (expedientes) del usuario es dentro de los plazos establecidos	✓		✓		✓		
19	El personal se encuentran comprometidos con la calidad de servicio a los usuarios.	✓		✓		✓		
20	El personal se muestra comprometido con la función que desempeña	✓		✓		✓		

Dimensión 4: Competencia		Si	No	Si	No	Si	No
21	El perfil del personal favorece a la mejora de la calidad del servicio.	✓		✓		✓	
22	El personal de atención al usuario tienen conocimientos suficientes para responder a las consultas del usuario.	✓		✓		✓	
23	El personal de la UGEL 05 demuestran capacidad de organización del servicio?	✓		✓		✓	
24	El comportamiento del personal le inspira confianza y seguridad al usuario.	✓		✓		✓	
25	El personal demuestra dominio tema y es imparcial es sus decisiones.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [✓]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

STC 01 de 12 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Lizandro Crispin Romera

DNI:

09574022

Especialidad del evaluador:

MAGISTER DO CACAS Y GESTION EDUCATIVA

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Lizandro

Anexo 3: Matriz de consistencia

Título: Gestión por Procesos y satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local 05, 2018.

Autor: Julio Oré Cárdenas

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES						
<p>Problema General</p> <p>P.G.: ¿Qué relación existe entre la Gestión por procesos con la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>P.E.1: ¿Qué relación existe entre Gestión por procesos y la planificación en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018?</p> <p>P.E.2: ¿Qué relación existe entre la Gestión por procesos y la ejecución en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018?</p> <p>P.E.3: ¿Qué relación existe entre la Gestión por procesos y la verificación en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018?</p> <p>P.E.4: ¿Qué relación existe entre la Gestión por procesos y la intervención en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>O.G: Determinar si existe relación entre la Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>O.E.1: Determinar si existe relación entre la planificación de la Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018.</p> <p>O.E.2: Determinar si existe relación entre la Gestión por procesos y la ejecución en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018</p> <p>O.E.3: Determinar si existe relación entre la Gestión por procesos y en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018.</p> <p>O.E.4: Determinar si existe relación entre la Gestión por procesos y la intervención en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H_G: Existe relación directa y significativa entre la Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>H₁ Existe relación directa y significativa entre la Gestión por procesos y la planificación en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018.</p> <p>H₂ Existe relación directa y significativa entre la Gestión por procesos y la ejecución en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018.</p> <p>H₃ Existe relación directa y significativa entre la Gestión por procesos y la verificación en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018.</p> <p>H₄ Existe relación directa y significativa entre la Gestión por procesos y la intervención en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018.</p>	Variable 1: Gestión por procesos						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Nivel y Rango		
			Planificación	Definir las actividades de la institución Formular y programar el Plan Operativo de la institución	1,2,3,4 5,6,7,8	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo [27 - 63] Medio [64 - 100] Alto [101 - 137]		
			Ejecución	Elaborar instrumentos de intervención de las actividades programadas Ejecutar acciones para la realización de las actividades programadas	9,10				
			Verificación	Acompañar en el seguimiento de la ejecución de las actividades programadas Medir los resultados de cumplimiento programado	11,12 13,14,15,16				
			Actuación	Analizar las causas potenciales de la problemática	17,18,19				
				Proponer soluciones correctivas identificando las debilidades de la institución	20,21,22,23				
				Implementar acciones de mejora a los procesos para el funcionamiento de la institución	24,25 26,27				
			Variable 2: Satisfacción de los usuarios						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems			Escala de valores	Nivel y Rango
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones	1,2,3	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo [25 - 58] Regula [59 - 92] Bueno [93 - 126]					
	Presentación de los empleados	4							
Empatía	Comodidad del punto de servicio	5,6,7							
	Comprensión de usuario	8,9,10							
Capacidad de respuesta	Comunicación	11,12							
	Ayuda al usuario	13,14							
	Tiempo de respuesta	15,16,17,18 19,20							
Competencia	Compromiso	21,22,23							
	Profesionalidad	24,25							
	Credibilidad	24,25							

Anexo 4: Acta de aprobación

Dictamen Final

Vista la Tesis:

“GESTIÓN POR PROCESOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 05, SAN JUAN DE LURIGANCHO-EL AGUSTINO, 2018.”

Y encontrándose levantadas las observaciones prescritas en el Dictamen, del graduando(a):

ORÉ CÁRDENAS, JULIO

Considerando:

Que, se encuentra conforme a lo dispuesto por el artículo 36 del REGLAMENTO DE INVESTIGACIÓN DE POSGRADO 2013 con RD N° 3902-2013/EPG-UCV, se DECLARA:

Que, la presente Tesis se encuentra autorizada con las condiciones mínimas para ser sustentada, previa Resolución que le ordene la Unidad de Posgrado; asimismo, durante la sustentación el Jurado Calificador evaluará la defensa de la tesis, así como el documento respectivamente; indicando las observaciones a ser subsanadas en un tiempo determinado.

Comuníquese y archívese.

Lima, 12 de enero del 2019

.....
Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

.....
Mtro. Rommel Lizandro Crispín

Resumen de coincidencias

25 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	17 %
2	www.plusformacion.co... Fuente de Internet	1 %
3	clubensayos.com Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	myslide.es Fuente de Internet	<1 %
6	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
7	upcommons.upc.edu Fuente de Internet	<1 %
8	copernico.mty.itesm.mx Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %



Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho-El Agustino, 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Julio Ore Cardenas

ASESOR:

Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

PERÚ - 2019.

ESCUELA DE POSGRADO UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel
Docente Investigador

25

Icons: Home, Checkmark, Edit, Grid, Filter, No, Download, Info

Windows taskbar with icons for search, task view, Edge, Word, PowerPoint, Excel, Teams, OneDrive, Chrome, Firefox, Edge, and system tray (ESP, 16/11/2019, 14:07).

Yo JULIO ORE CARDENAS identificado con DNI N° 09662266 egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho-El Agustino, 2018.”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


FIRMA

DNI: 09662266

FECHA: 15 de agosto del 2019



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	---------------------------------

Anexo 7: Base de datos

MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS

N°	1	2	3	4	5	6	7	8	D1	9	10	11	12	D2	13	14	15	16	17	18	19	D3	20	21	22	23	24	25	26	27	D4	TOTAL
01	3	4	4	4	5	4	4	2	30	3	4	4	5	16	4	3	3	3	5	2	3	23	3	3	3	4	2	4	3	3	25	94
02	4	3	4	3	4	3	4	5	30	5	4	3	3	15	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	5	4	4	5	4	5	35	109
03	1	3	2	4	4	4	3	3	24	2	4	1	3	10	2	3	2	3	1	1	1	13	3	2	2	4	2	2	1	2	18	65
04	3	2	4	4	4	3	4	3	27	5	4	4	4	17	4	3	4	3	3	4	4	25	4	4	4	4	4	5	5	5	35	104
05	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	16	4	5	4	4	5	4	4	30	4	5	4	4	5	4	5	4	35	112
06	4	4	4	4	5	5	4	3	33	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	5	5	31	4	4	5	4	4	4	4	4	33	114
07	4	4	4	4	4	5	5	4	34	5	4	3	4	16	4	4	4	4	4	5	4	29	4	3	4	4	4	5	5	5	34	113
08	5	4	5	4	5	4	5	4	36	5	4	5	4	18	5	4	4	4	5	4	5	31	4	5	4	5	4	4	4	4	34	119
09	5	4	5	4	4	4	4	4	34	5	5	5	5	20	5	5	4	4	5	4	5	32	4	5	4	5	4	5	4	5	36	122
10	4	4	5	4	5	4	5	4	35	5	4	5	4	18	5	5	5	5	5	4	5	34	4	4	4	4	4	5	5	5	35	122
11	4	5	4	5	4	5	4	4	35	4	4	5	4	17	4	5	5	4	4	4	5	31	5	5	5	5	4	5	5	4	38	121
12	5	5	5	5	4	5	4	5	38	4	4	5	5	18	5	5	5	4	4	5	5	33	4	5	4	5	4	4	5	5	36	125
13	4	4	4	3	3	3	2	2	25	3	4	3	3	13	4	4	3	3	4	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	86
14	4	3	2	3	3	3	4	3	25	2	4	3	4	13	3	3	4	3	4	2	2	21	3	2	3	1	2	3	3	2	19	78
15	5	4	2	2	3	3	3	5	27	2	5	3	5	15	3	3	2	2	5	3	5	23	3	5	4	2	3	3	3	2	25	90
16	4	4	4	4	3	3	3	4	29	3	5	5	5	18	5	4	5	5	5	3	4	31	4	4	4	5	4	4	3	4	32	110
17	4	4	3	3	4	4	3	3	28	3	4	3	4	14	2	3	2	2	1	1	1	12	1	1	3	4	1	1	2	1	14	68
18	3	3	2	3	3	3	3	4	24	4	3	3	3	13	3	3	3	3	5	2	3	22	2	3	3	3	3	3	4	2	23	82
19	4	4	5	5	3	4	4	4	33	4	4	3	5	16	5	4	4	4	3	4	4	28	4	3	4	4	3	3	4	4	29	106
20	3	4	4	5	3	4	4	4	31	3	5	2	4	14	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	2	3	3	3	23	89
21	5	4	3	3	3	4	3	3	28	3	4	3	3	13	3	4	3	4	3	3	3	23	4	3	3	3	4	2	3	2	24	88
22	5	5	4	4	4	4	3	2	31	5	5	5	4	19	5	5	5	5	5	4	4	33	5	5	4	5	4	5	5	5	38	121
23	3	2	3	4	3	3	4	4	26	2	3	3	3	11	4	4	2	2	5	3	3	23	4	3	4	3	4	4	4	4	30	90
24	3	2	3	4	3	3	4	4	26	3	2	4	4	13	3	3	2	2	4	3	3	20	4	3	4	3	4	4	4	4	30	89
25	3	3	5	3	4	5	4	4	31	3	5	4	5	17	5	3	4	4	5	2	3	26	3	4	3	5	4	4	4	4	31	105
26	1	1	3	1	1	3	1	2	13	1	5	2	4	12	1	1	1	1	2	1	1	8	1	3	1	3	1	3	3	1	16	49
27	4	4	2	3	3	4	1	3	24	2	4	3	4	13	2	2	3	3	4	1	3	18	2	4	3	3	2	4	2	1	21	76
28	4	4	3	2	2	4	4	4	27	3	5	3	4	15	2	2	3	3	4	2	3	19	4	3	3	2	2	3	3	3	23	84
29	4	5	5	5	4	4	5	5	37	3	5	4	5	17	3	3	4	5	5	4	4	28	3	3	4	4	3	4	4	4	29	111

30	3	3	2	2	4	3	1	3	21	2	5	4	3	14	3	1	3	3	2	2	1	15	2	4	3	3	4	3	3	2	24	74
31	2	2	1	3	1	3	1	5	18	1	5	5	5	16	3	3	3	2	1	1	1	14	3	3	3	3	1	1	1	16	64	
32	4	3	4	5	4	3	4	4	31	4	5	3	5	17	5	3	3	3	5	4	2	25	3	3	4	2	2	4	4	3	25	98
33	3	3	3	4	4	3	4	4	28	4	4	3	4	15	3	3	4	4	3	3	2	22	4	4	4	4	4	3	4	3	30	95
34	3	4	3	5	3	4	4	5	31	4	4	4	5	17	5	3	4	4	5	5	3	29	3	5	4	3	3	3	3	4	28	105
35	4	4	3	3	2	5	4	3	28	2	5	3	5	15	3	3	2	3	5	4	4	24	3	3	4	3	3	4	4	4	28	95
36	4	2	3	1	3	2	1	1	17	1	5	3	2	11	2	2	1	1	3	1	2	12	1	3	4	3	1	2	3	2	19	59
37	4	5	4	4	4	4	4	5	34	4	5	4	4	17	4	3	3	4	4	4	2	24	4	4	3	4	3	3	3	4	28	103
38	3	3	4	3	4	4	4	4	29	4	4	3	4	15	3	4	4	3	4	3	4	25	4	4	4	4	3	4	4	4	31	100
39	3	2	5	2	3	4	3	3	25	2	4	3	4	13	2	2	3	2	4	2	3	2	2	2	3	4	1	2	2	1	17	57
40	3	3	4	4	4	5	4	3	30	3	4	4	4	15	3	2	2	3	4	3	3	20	4	4	3	4	4	3	3	4	29	94
41	4	4	3	3	3	4	3	4	28	4	4	4	4	16	4	3	3	4	5	3	3	25	3	4	4	3	3	4	4	4	29	98
42	4	5	5	4	4	5	4	4	35	4	5	5	5	19	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	4	4	4	4	4	4	32	115
43	3	3	2	1	3	4	3	4	23	3	5	3	3	14	2	3	3	2	2	2	2	16	2	2	3	3	2	3	2	2	19	72
44	2	5	4	3	3	3	3	5	28	4	3	3	4	14	4	4	3	3	3	3	3	23	4	4	3	3	3	3	3	3	26	91
45	4	3	3	4	3	4	3	5	29	3	4	3	5	15	3	4	3	3	4	2	4	23	4	3	3	3	4	4	3	2	26	93
46	3	3	4	1	2	2	1	1	17	4	3	3	4	14	4	2	3	4	5	2	1	21	1	1	3	3	2	3	3	1	17	69
47	5	5	3	5	5	5	5	5	38	3	5	5	5	18	5	5	5	5	4	5	4	33	4	4	4	5	4	4	4	4	33	122
48	4	4	4	4	5	5	4	3	33	4	4	4	5	17	4	3	3	3	5	2	3	23	3	3	3	4	2	3	3	3	24	97
49	4	3	4	3	4	5	4	5	32	5	4	3	3	15	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	5	4	4	3	4	32	108
50	2	3	3	4	4	5	4	4	29	4	2	1	3	10	2	3	2	3	1	1	1	13	3	2	2	4	3	4	3	3	24	76
51	3	2	4	4	4	5	4	3	29	5	4	4	4	17	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	4	5	5	5	35	108
52	4	4	3	4	4	5	4	4	32	4	4	4	4	16	4	4	4	4	5	4	4	29	4	5	4	4	5	4	4	4	34	111
53	4	4	4	4	5	5	4	3	33	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	5	4	30	5	4	4	5	4	4	4	4	34	113
54	4	4	4	3	3	5	3	3	29	4	3	3	3	13	3	4	5	5	5	5	4	31	5	5	3	4	4	4	4	4	33	106
55	4	4	4	4	4	5	5	4	34	5	4	3	4	16	4	4	4	4	5	4	4	29	3	4	4	4	4	5	5	5	34	113
56	4	4	3	4	3	3	2	2	25	3	2	3	3	11	4	3	4	4	4	3	3	25	4	3	3	4	5	5	4	4	32	93
57	4	4	2	2	2	4	2	2	22	4	3	3	3	13	3	4	4	4	3	3	3	24	4	4	4	4	4	4	4	4	32	91
58	5	4	5	4	5	5	4	5	33	4	5	4	5	18	4	5	4	4	5	4	5	31	4	5	4	5	4	4	4	4	34	116
59	5	4	5	4	4	5	4	4	35	4	4	5	5	18	5	5	4	4	5	4	5	32	4	5	4	5	5	5	4	5	37	122
60	4	4	5	4	5	5	4	5	36	4	5	4	5	18	4	5	5	4	5	4	5	32	4	4	4	4	4	5	5	5	35	121
61	4	5	4	5	4	5	4	5	36	4	4	4	4	16	4	5	5	4	4	4	5	31	5	5	5	5	5	4	5	5	39	122
62	5	5	5	5	5	5	4	4	38	4	4	4	5	17	5	5	5	4	4	5	5	33	4	5	4	5	4	4	5	5	36	124
63	4	4	4	3	3	3	2	2	25	3	4	4	4	15	4	4	3	3	4	3	3	24	3	3	3	3	3	3	3	3	24	88
64	4	4	3	2	3	4	4	4	28	2	4	3	4	13	3	3	4	3	4	2	2	21	3	2	3	1	3	3	3	3	21	83

65	5	4	2	2	3	3	3	4	26	3	5	3	5	16	3	3	2	2	5	3	5	23	3	5	4	3	4	4	4	4	31	96
66	4	4	4	4	3	3	3	4	29	3	5	5	5	18	5	4	4	4	4	3	4	28	4	4	4	5	4	4	3	4	32	107
67	4	4	4	4	3	5	3	3	30	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	5	3	28	5	4	2	3	4	4	4	4	30	105
68	4	4	4	3	4	5	3	3	30	4	3	4	3	14	4	4	4	4	3	4	4	27	5	5	3	4	4	4	4	4	33	104
69	3	3	3	2	4	5	2	2	24	4	2	3	2	11	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	3	3	4	4	29	92
70	4	4	4	3	4	5	3	3	30	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	3	4	27	5	4	3	3	3	3	3	4	28	100
71	4	4	4	3	4	5	4	3	31	4	2	3	3	12	4	4	5	5	5	4	4	31	4	4	2	4	3	4	3	4	28	102
72	2	2	2	3	3	5	3	3	23	3	2	4	3	12	4	4	4	4	3	3	3	25	4	5	2	4	4	4	4	4	31	91
73	3	3	3	3	4	5	2	2	25	4	2	2	2	10	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	4	4	4	31	94
74	3	4	3	3	4	5	3	4	29	4	3	4	4	15	4	4	5	5	5	2	3	28	4	4	2	5	2	3	3	3	26	98
75	3	3	4	4	4	5	4	4	31	4	3	3	4	14	4	4	4	4	4	3	4	27	4	4	2	4	3	3	3	4	27	99
76	4	4	3	2	3	5	2	3	23	2	2	2	2	8	3	4	4	4	4	4	4	27	4	3	3	5	4	4	4	4	31	89
77	3	4	3	2	4	5	3	3	27	3	3	3	4	13	4	4	4	4	4	2	3	25	3	4	3	5	3	3	3	3	27	92
78	5	4	2	3	3	5	3	3	28	3	2	2	3	10	3	4	5	5	5	4	4	30	4	4	2	5	4	3	4	4	30	98
79	4	3	3	3	3	5	3	3	27	4	2	3	4	13	4	4	5	5	4	4	4	30	4	4	2	4	4	4	4	4	30	100
80	4	4	3	3	4	5	4	4	31	4	3	3	3	13	4	4	4	4	4	3	3	26	4	3	2	4	3	3	3	4	26	96
81	5	5	5	4	4	5	3	3	34	4	3	3	3	13	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	4	3	3	3	3	25	100
82	4	4	4	3	4	5	3	3	30	4	2	3	2	11	4	4	4	4	4	4	3	27	2	2	2	4	4	4	4	4	26	94
83	3	3	3	2	4	5	2	2	24	4	2	4	4	14	4	4	4	4	4	3	3	26	2	2	3	4	3	4	4	4	26	90
84	4	3	3	3	3	5	3	4	28	4	2	4	4	14	4	4	4	4	4	5	3	28	4	3	2	3	3	3	4	4	26	96
85	4	4	3	3	4	5	2	2	27	4	2	4	2	12	3	3	4	4	4	5	3	26	4	3	3	3	4	4	4	4	29	94
86	5	4	4	4	4	5	3	3	32	4	2	4	4	14	4	4	4	4	4	4	4	28	5	3	3	4	3	4	4	4	30	104
87	3	4	4	4	4	5	4	3	31	3	3	4	4	14	4	4	4	4	4	3	3	26	5	3	3	4	4	4	4	4	31	102
88	3	4	3	2	3	5	3	3	26	4	2	2	2	10	3	3	3	3	3	2	3	20	3	3	3	3	3	4	4	3	26	82
89	3	3	3	2	2	2	2	2	19	4	2	4	2	12	4	4	4	4	4	3	3	26	3	4	4	4	4	3	3	3	28	85
90	3	3	2	4	4	4	3	2	25	3	4	3	4	14	4	4	3	4	4	3	5	27	4	4	3	3	4	4	3	3	28	94
91	3	3	2	4	4	4	4	3	27	2	3	4	3	12	3	3	3	4	4	2	4	23	3	3	2	3	3	2	3	3	22	84
92	5	4	2	3	4	5	2	2	27	4	2	3	4	13	4	4	4	4	4	4	3	27	2	2	2	4	4	4	4	4	26	93
93	3	4	3	4	4	5	4	4	31	5	3	4	4	16	4	4	3	3	3	4	5	26	5	3	4	4	4	4	4	4	32	105
94	5	5	5	5	5	5	4	4	38	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	4	5	29	5	3	3	4	3	4	4	4	30	112
95	4	5	3	4	4	3	5	4	32	3	4	5	3	15	4	5	3	4	3	5	3	27	4	4	4	3	5	4	4	4	32	106
96	4	2	3	3	3	3	2	4	24	3	2	4	3	12	2	4	4	2	3	3	3	21	4	2	3	3	3	2	3	4	24	81
97	4	4	4	5	5	4	4	3	33	3	4	4	5	16	4	4	3	3	5	2	3	24	3	3	3	3	3	3	4	4	26	99
98	4	4	4	4	4	4	4	3	31	5	4	4	4	17	5	4	3	3	3	5	5	28	4	4	4	4	4	4	4	4	32	108
99	4	4	4	4	4	5	5	4	34	5	4	3	4	16	4	4	4	4	4	5	4	29	4	3	4	4	4	5	5	5	34	113

100	5	4	4	4	5	5	5	3	35	5	4	4	4	17	4	4	4	4	5	3	4	28	4	5	4	5	4	4	4	4	34	114
101	5	4	5	4	4	4	3	3	32	4	4	4	3	15	4	4	4	4	4	4	3	27	3	3	3	4	3	4	3	4	27	101
102	3	3	3	2	3	5	2	2	23	4	2	3	2	11	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	4	4	4	4	3	3	32	94
103	4	4	4	2	3	5	2	2	26	3	2	3	2	10	3	3	4	4	4	3	3	24	4	4	4	4	4	4	4	32	92	
104	4	3	3	3	4	5	2	2	26	3	3	3	2	11	3	3	4	4	4	4	3	25	4	3	3	4	4	3	3	27	89	
105	3	3	3	2	3	5	2	2	23	4	2	4	2	12	4	3	4	4	4	4	3	26	4	4	4	4	3	3	3	28	89	
106	2	2	3	3	3	4	3	4	24	2	2	2	3	9	3	4	4	4	3	3	4	25	4	4	2	3	2	3	4	26	84	
107	4	4	3	4	2	4	2	2	25	3	4	3	4	14	4	4	4	4	3	3	3	25	4	4	3	4	3	4	4	30	94	
108	5	5	5	4	4	5	4	4	36	4	5	4	4	17	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	4	4	4	4	4	34	120	
109	4	4	5	4	4	5	4	4	34	5	5	4	4	18	4	4	5	5	5	5	5	33	5	4	4	4	4	4	4	33	118	
110	5	5	5	4	4	5	4	4	36	4	5	4	4	17	4	4	5	5	5	5	4	32	5	4	4	4	4	4	4	33	118	
111	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	5	4	4	17	4	4	5	5	5	5	4	32	4	4	3	4	4	4	4	31	114	
112	4	4	4	4	4	5	4	3	32	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	5	4	29	5	4	4	5	4	4	4	34	112	
113	4	4	4	4	4	5	4	3	32	4	5	4	4	17	4	4	5	5	5	5	4	32	5	5	4	4	4	4	4	34	115	
114	4	4	4	3	4	5	4	3	31	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	5	5	30	4	4	5	5	5	5	5	38	116	
115	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	16	4	5	4	4	5	4	4	30	4	5	4	4	5	4	5	35	112	
116	3	4	4	4	5	4	4	3	31	3	4	4	5	16	4	4	4	4	5	3	4	28	4	4	4	4	3	4	3	29	104	

MATRIZ DE DATOS DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Nº	1	2	3	4	5	6	7	D 1	8	9	10	11	12	D 2	13	14	15	16	17	18	19	20	D 3	21	22	23	24	25	D 4	TOTA L
01	4	3	5	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	4	4	4	29	4	4	4	4	4	20	97
02	4	3	5	5	5	5	4	31	4	4	5	4	5	22	4	5	5	5	3	4	4	4	34	4	5	5	5	3	22	109
03	4	4	5	4	5	4	4	30	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	4	3	4	4	28	3	3	3	4	3	16	94
04	4	4	5	4	3	3	4	27	4	4	4	4	5	21	4	4	3	4	4	4	5	4	32	5	5	4	5	4	23	103
05	5	4	5	4	5	4	5	32	4	4	5	4	5	22	4	4	5	5	3	3	4	5	33	4	4	5	4	4	21	108
06	5	5	5	4	4	4	4	31	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	4	4	4	20	107
07	4	4	5	4	4	4	5	30	4	5	4	5	4	22	5	4	5	5	4	4	4	4	35	4	5	4	5	4	22	109
08	5	5	4	5	4	5	4	32	4	4	5	4	5	22	5	4	3	5	4	4	5	4	34	5	4	5	5	4	23	111
09	5	4	5	4	5	4	5	32	4	5	4	5	4	22	5	5	5	4	4	4	5	5	37	4	5	5	5	5	24	115
10	4	4	4	4	4	4	5	29	4	5	4	5	4	22	5	4	4	5	5	4	4	5	36	5	5	5	5	4	24	111
11	4	4	4	4	5	5	4	30	5	4	4	5	4	22	5	4	5	5	4	4	5	4	36	5	5	4	5	4	23	111
12	4	4	5	5	5	5	4	32	4	4	5	4	5	22	4	5	4	5	5	4	5	4	36	5	4	5	5	4	23	113
13	3	4	5	5	3	4	4	28	4	3	3	3	3	16	3	3	3	4	2	4	3	3	25	4	3	3	3	4	17	86
14	2	2	2	3	4	3	3	19	3	4	3	3	3	16	3	2	3	3	3	4	3	3	24	3	3	4	4	4	18	77
15	2	4	5	4	4	3	4	26	3	3	3	4	4	17	4	2	3	3	3	3	3	3	24	3	3	3	3	3	15	82
16	4	4	4	4	4	3	3	26	3	4	4	4	4	19	4	2	3	4	4	5	5	4	31	4	4	4	4	4	20	96
17	2	2	4	4	3	3	3	21	4	4	3	4	3	18	4	3	2	3	4	4	3	4	27	4	3	4	4	3	18	84
18	3	3	5	4	2	1	3	21	4	4	3	3	4	18	3	3	3	4	4	4	3	4	28	4	4	4	4	4	20	87
19	4	4	5	3	4	4	4	28	4	4	3	3	3	17	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	20	96
20	3	4	4	5	3	4	4	24	3	3	3	5	3	17	2	4	3	3	3	3	3	3	24	3	3	2	3	3	14	79
21	3	3	2	3	3	4	3	21	3	3	4	3	3	16	3	3	2	3	3	2	3	2	21	3	3	3	4	3	16	74
22	5	4	5	5	5	4	5	33	2	5	5	5	5	22	5	5	4	5	4	4	4	5	36	5	5	5	5	5	25	116
23	4	3	4	3	3	4	3	24	4	3	3	3	4	17	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	3	4	4	18	87
24	4	3	4	3	3	4	3	24	4	3	3	3	4	17	3	3	4	4	3	4	3	4	28	4	3	3	4	4	18	87
25	5	4	5	4	5	5	5	33	4	4	4	4	4	20	4	2	3	2	4	4	4	4	27	3	3	3	3	4	16	96
26	3	3	4	4	4	4	4	26	3	3	3	4	4	17	4	1	1	2	3	3	3	3	20	4	3	3	3	3	16	79
27	4	4	5	3	2	4	2	24	3	3	3	3	3	15	3	2	2	3	3	4	3	3	23	3	3	3	3	3	15	77
28	3	3	4	4	3	4	4	25	4	4	3	4	4	19	4	3	3	3	3	4	3	4	27	4	4	4	4	3	19	90

29	5	5	5	4	5	4	5	33	4	4	4	4	5	21	3	3	3	5	4	4	4	4	30	4	4	4	4	20	104
30	3	3	4	3	3	3	4	23	3	3	1	2	3	12	2	3	3	2	2	1	2	3	18	5	3	3	3	17	70
31	5	3	5	5	5	3	5	31	3	3	4	3	3	16	3	2	4	1	2	2	3	3	20	5	3	3	3	17	84
32	4	4	4	3	3	3	4	25	3	3	3	3	4	16	3	2	3	3	3	3	3	23	3	4	3	3	16	80	
33	4	4	4	4	4	4	4	28	3	3	3	4	4	17	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3	4	4	4	19	95
34	4	4	5	4	4	4	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	25	120
35	5	4	5	5	5	5	3	32	4	4	3	4	4	19	4	3	4	5	4	3	3	4	30	3	3	4	4	19	100
36	4	4	5	5	4	4	4	30	3	3	3	3	4	16	3	2	3	4	3	3	3	4	25	3	4	3	3	17	88
37	3	3	3	4	3	3	2	21	3	3	3	3	3	15	3	3	4	3	3	3	3	4	26	3	3	3	4	16	78
38	3	5	5	5	5	5	4	32	5	5	5	4	5	24	5	5	5	4	4	5	4	4	36	4	4	3	5	20	112
39	4	3	5	4	5	3	4	28	4	3	3	3	4	17	2	1	3	2	3	4	2	3	20	3	2	3	3	14	79
40	4	3	4	4	3	4	4	26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	19	97
41	3	2	3	5	3	3	3	22	4	5	4	4	4	21	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	3	4	19	95
42	5	4	5	5	4	4	5	32	5	4	4	4	4	21	5	5	5	5	5	4	4	5	38	5	5	4	4	23	114
43	2	2	4	3	2	2	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	2	3	3	2	3	22	3	2	2	3	12	67
44	3	3	3	3	3	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	3	3	4	4	3	4	4	29	4	4	4	4	20	92
45	4	3	5	4	4	4	5	29	3	3	3	3	4	16	3	3	4	4	3	4	3	3	27	3	3	3	3	15	87
46	4	4	3	3	4	4	3	25	3	3	3	3	3	15	2	2	2	2	2	2	2	2	16	2	2	2	2	10	66
47	4	4	5	4	4	4	5	30	4	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	20	85
48	4	3	5	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	4	4	4	29	4	4	4	4	20	97
49	4	3	5	5	5	5	4	31	4	4	4	4	5	21	4	5	5	5	3	4	4	4	34	4	4	4	5	22	108
50	4	4	5	4	5	4	4	30	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	3	4	4	31	3	3	3	4	17	98
51	4	4	5	4	3	3	4	27	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	4	5	4	34	4	4	5	5	22	103
52	5	4	5	4	5	4	5	32	4	4	4	5	4	21	4	4	5	5	4	4	5	5	36	5	4	5	5	24	113
53	5	5	5	4	4	4	4	31	4	5	4	4	5	22	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	4	4	4	20	107
54	5	5	5	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	20	3	5	5	5	3	4	5	5	35	5	4	4	4	22	108
55	5	5	5	4	4	4	5	32	4	5	4	5	5	23	4	5	5	5	4	4	4	4	35	4	5	4	5	22	112
56	4	4	4	4	4	4	3	27	4	3	5	5	3	20	4	5	5	5	3	4	4	4	34	4	4	4	4	20	101
57	5	5	5	4	4	3	4	30	4	4	4	4	3	19	3	3	3	5	4	4	5	5	32	5	5	5	5	25	106
58	5	5	5	5	4	5	4	33	4	4	5	4	5	22	5	4	3	5	4	4	5	4	34	5	4	5	5	23	112
59	5	4	5	4	5	4	5	32	5	4	5	4	5	23	5	5	5	4	4	4	5	5	37	4	5	5	5	24	116
60	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	5	4	4	5	36	5	5	5	5	24	109

61	4	4	4	4	5	5	4	30	4	5	4	5	4	22	5	4	5	5	5	5	4	4	37	5	5	4	5	5	24	113
62	4	4	5	5	5	5	4	32	4	4	5	4	5	22	4	5	5	5	5	4	5	4	37	4	5	5	5	4	23	114
63	4	4	5	5	4	4	4	30	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	2	4	3	3	28	4	3	3	3	4	17	91
64	2	2	2	4	4	3	3	20	3	4	5	4	4	20	4	4	3	3	3	4	3	3	27	3	3	4	4	4	18	85
65	2	4	5	4	4	3	4	26	3	3	3	4	4	17	4	3	4	4	4	4	4	4	31	4	4	4	4	4	20	94
66	5	5	5	5	5	3	3	31	3	4	4	4	4	19	4	4	3	4	4	5	5	4	33	4	4	4	4	4	20	103
67	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	3	4	4	21	4	4	5	5	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	20	110
68	4	4	5	4	4	4	4	29	5	5	3	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20	102
69	5	5	5	5	5	5	4	34	4	4	5	5	5	23	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	5	5	5	5	24	121
70	4	4	5	4	4	4	4	29	5	5	3	4	4	21	5	5	5	5	4	4	4	4	36	4	4	4	4	4	20	106
71	4	4	4	4	4	4	3	27	3	3	3	4	4	17	5	5	4	4	3	3	5	5	34	5	4	4	4	4	21	99
72	4	4	5	4	3	4	4	28	5	5	3	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	3	3	4	18	99
73	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	4	4	22	5	4	5	5	4	5	5	5	38	5	4	4	4	4	21	116
74	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	5	4	20	5	4	5	5	4	4	4	4	35	4	4	3	4	4	19	102
75	3	3	4	4	4	4	4	26	4	4	3	4	4	19	5	5	4	4	5	5	4	4	36	4	4	4	4	4	20	101
76	5	5	5	5	4	4	4	32	4	4	3	3	4	18	4	4	3	5	3	4	4	4	31	4	3	3	3	4	17	98
77	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	3	4	4	21	3	3	3	3	3	4	3	4	26	3	3	2	2	4	14	96
78	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	3	3	17	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4	4	3	4	4	19	97
79	4	4	5	4	4	4	4	29	5	4	3	4	4	20	5	5	5	5	4	5	5	5	39	5	5	4	4	4	22	110
80	4	4	2	4	4	4	4	26	5	5	4	4	4	22	3	4	5	4	4	4	4	4	32	4	4	4	5	4	21	101
81	4	4	5	4	5	5	5	32	5	5	4	3	4	21	4	4	4	5	3	4	5	5	34	5	4	4	4	4	21	108
82	4	4	5	4	3	4	4	28	4	4	3	4	5	20	5	5	5	5	3	4	4	4	35	4	3	3	4	4	18	101
83	4	4	5	4	3	3	4	27	5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20	99
84	3	3	5	4	4	4	4	27	5	5	3	4	4	21	4	4	5	5	4	4	4	4	34	4	4	4	4	4	20	102
85	4	4	5	5	5	5	4	32	5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	4	4	4	4	4	20	104
86	4	4	5	4	3	4	4	28	5	5	3	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4	4	4	4	4	20	102
87	4	4	5	3	3	4	4	27	5	5	3	4	4	21	4	4	4	4	5	5	4	4	34	4	4	4	4	4	20	102
88	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	4	5	5	5	39	4	5	5	5	5	24	122
89	5	5	5	5	5	3	4	32	4	4	3	3	3	17	4	4	5	5	3	3	4	4	32	4	4	3	3	4	18	99
90	4	4	4	4	5	5	4	30	4	4	3	3	3	17	4	4	4	4	4	4	3	3	30	4	4	4	4	4	20	97
91	5	5	5	5	5	4	4	33	4	3	3	3	3	16	4	4	4	4	3	4	4	4	31	4	4	3	3	4	18	98
92	4	4	5	3	3	4	4	27	5	4	3	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32	3	4	4	4	4	19	98

93	4	4	5	3	3	3	3	25	5	4	3	4	4	20	4	5	5	5	3	4	5	4	35	4	4	4	4	4	20	100
94	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	4	19	5	5	5	5	4	5	5	4	38	4	4	4	3	4	19	104
95	3	4	5	3	4	4	4	27	4	5	3	4	5	21	3	4	4	4	4	3	5	4	31	4	4	3	4	5	20	99
96	5	4	5	4	4	3	4	29	3	2	3	4	2	14	4	3	3	3	5	3	4	4	29	4	3	4	4	4	19	91
97	4	3	5	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	96
98	4	4	4	5	5	4	4	30	4	4	4	4	4	20	4	3	3	3	3	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	98
99	5	5	5	4	4	4	4	31	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	5	5	5	35	4	4	4	5	5	22	111
100	5	5	4	5	4	5	4	32	4	4	4	5	4	21	5	5	5	4	4	5	5	5	38	4	4	4	4	4	20	111
101	5	5	5	5	4	4	4	32	4	4	3	4	3	18	4	4	5	5	3	3	4	4	32	4	4	3	4	5	20	102
102	4	3	5	4	5	3	4	28	4	3	3	3	4	17	3	1	4	3	3	4	3	4	25	4	2	3	3	3	15	85
103	5	5	5	5	5	4	4	33	4	4	3	4	4	19	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4	4	4	4	4	20	105
104	5	5	5	5	4	4	4	32	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	3	4	4	31	4	4	4	4	4	20	104
105	5	5	5	4	5	3	4	31	5	5	3	4	3	20	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	4	4	4	20	104
106	5	5	5	5	5	4	4	33	4	3	4	4	4	19	3	3	4	4	3	4	4	4	29	4	4	3	4	4	19	100
107	5	5	5	4	4	4	4	31	4	4	4	3	4	19	4	3	4	3	4	4	4	4	30	4	4	4	4	4	20	100
108	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	4	5	5	5	39	4	4	4	4	4	20	118
109	3	3	4	4	4	5	5	28	5	5	5	4	4	23	4	5	5	5	5	5	5	5	39	5	4	5	5	5	24	114
110	4	4	5	4	4	4	4	29	5	5	5	5	5	25	5	4	5	5	4	5	5	5	38	5	5	4	5	5	24	116
111	4	4	5	4	4	5	4	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	4	5	5	4	38	4	4	4	5	5	22	115
112	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	4	24	5	5	5	5	5	5	5	5	40	4	4	4	5	5	22	119
113	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	4	5	5	5	39	5	4	4	5	5	23	119
114	5	5	5	4	4	4	4	31	5	4	5	4	5	23	4	4	4	4	5	4	4	4	33	4	4	4	4	4	20	107
115	5	4	5	4	5	4	5	32	4	4	5	4	5	22	4	4	5	5	4	4	3	3	32	4	4	5	4	4	21	107
116	4	3	5	4	4	4	4	28	4	4	4	4	4	20	4	4	3	3	3	4	4	4	29	4	4	4	4	4	20	97

Anexo 8: Artículo científico

Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho-El Agustino, 2018.

AUTOR

Br. Julio Ore Cardenas

ore_2872@yahoo.es

Escuela de Post Grado

Universidad César Vallejo

Resumen

El presente trabajo de investigación titulada, “Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho-El Agustino, 2018” tuvo como objetivo determinar si existe relación entre la Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018.

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo correlacional y diseño no experimental, en la que se utilizó como instrumentos cuestionarios en la recolección de datos, que fueron aplicados a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 05, según la muestra. La población definida por 180 personas, cuya muestra según los estadísticos es 116 personas colaboradoras de la UGEL 05. El diseño de estudio fue de tipo transversal, de tipo no experimental descriptivo y correlacional.

Los resultados de la hipótesis general según el análisis estadístico dan cuenta de una relación directa positiva y significativa según el coeficiente de correlación rho de Spearman $r=0,449^{**}$ entre las variables gestión por procesos y satisfacción de los usuarios este grado de correlación indica que es positiva media. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,001 lo que permite señalar que la relación es media significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Palabra clave: Gestión por procesos, la satisfacción de los usuarios, unidad de gestión educativa local 05

Abstract

The present research work, "Management by processes and the satisfaction of the users of the Local Educational Management Unit No. 05, San Juan de Lurigancho-El Agustino, 2018" aimed to determine if there is a relationship between Process Management and the satisfaction of the users in the Local Educational Management Unit 05 of the districts of San Juan de Lurigancho and El Agustino, 2018.

The research had a quantitative approach, correlational type and non-experimental design, in which questionnaires were used as data collection instruments, which were applied to the work of the Local Education Management Unit 05, according to the sample. The population defined by 180 people, whose sample according to the statisticians is 116 collaborating people of the UGEL 05. The design of the study was of transversal type, of non-experimental descriptive and correlational type.

The results of the general hypothesis according to the statistical analysis show a positive and significant direct relationship according to the Spearman rho correlation coefficient $r = 0,449 **$ between the variables management by processes and user satisfaction. This degree of correlation indicates that it is positive medium. Regarding the significance of $p = 0.000$, it shows that p is less than 0.001, which indicates that the relationship is a significant mean, therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Keyword: Management by processes, user satisfaction, local education management unit 05

Introducción

La educación en los países desarrollados es una política de estado, es decir, la planificación está en función al bienestar de la población y el desarrollo económico, apoyados en la tecnología como parte inherente de la nueva generación. Es así, que las entidades públicas de los países desarrollados han implementado la gestión por procesos para la optimización de los recursos con el fin de satisfacer a los usuarios.

El sistema de administración en el sector educativo como parte de las políticas públicas de estado ha entrado en reestructuración como parte de la Política Nacional de Modernización del Estado al 2021 según el Decreto Supremo 004-2013-PCM. El Ministerio de Educación a fin de atender las necesidades de los usuarios y la concentración poblacional en Lima Metropolitana, mediante la Resolución Ministerial N°

215-2015-MINEDU, que aprueba la reestructuración de las 07 Unidades de Gestión Educativa Local, es decir, modificar la estructura organizativa de las Unidades de Gestión Educativa de Lima Metropolitana, para una mejor atención al usuario y la comunidad educativa.

El objetivo principal es cambiar la gestión de servicio del ciudadano tradicional hacia una organización por procesos contenidos en las “cadenas de valor” de las entidades públicas como el sector educativo.

Metodología

En presente trabajo de investigación es de tipo correlacional, porque el objetivo de esta investigación es medir la relación de variables intervinientes a través del tratamiento de datos estadísticos recopilados mediante la aplicación de cuestionarios al personal que labora en la Unidad de Gestión Educativa Local 05. Las variables que se emplearon en el estudio fueron la gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios. El presente trabajo tiene como población al personal conforma por un total de 180 trabajadores entre varones y mujeres, de todos los niveles y cargos (profesionales, técnicos, Asistentes) de la Unidad de Gestión Educativa Local 05. La muestra para la aplicación de la encuesta es de 116 personas.

La técnica de recolección de datos que se utilizó en esta investigación fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario, según las variables estudiados, el primero para gestión por procesos y la segunda para Satisfacción de los usuarios, se empleó la escala de Likert para medir la reacción de los colaboradores. El instrumento fue sometido a juicios de expertos para determinar su validez. La participación de expertos en la calificación de los instrumentos correspondió a especialistas en investigación, por sus conocimientos en la docencia y la investigación científica para que evaluaran en forma independientemente la idoneidad de los ítems del instrumento. El procedimiento que se utilizó en la investigación es la medida de consistencia interna o denominada “coeficiente de alfa Cronbach”. El valor de fiabilidad es 0.942* que se interpreta de muy fuerte confiabilidad para el instrumento. para el análisis de datos se empleó el programa estadístico SPSS, versión 21, con el cual se realizaron los siguientes análisis: (a) Estadística descriptiva, para la construcción de tablas de frecuencias, porcentajes y figuras, y (b) Estadística inferencial, para realizar la prueba de hipótesis estadística y determinar la correlación de variables

Resultados

Correlación de las variables gestión por procesos y satisfacción de los usuarios

Correlaciones		Gestión por procesos	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	116
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,449**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	116

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

Según los resultados obtenidos en la tabla anterior, como el p valor ($\text{sig}=0.00$) es menor que 0.01 entonces se rechaza la hipótesis nula y se concluye que la gestión por procesos si se correlaciona con la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018. El coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r= 0.449^{**}$, entonces el grado de correlación es directa y significativa con la satisfacción de los usuarios es positiva media de acuerdo a los índices de correlación de Spearman.

Discusión

Los resultados de la hipótesis general según el análisis estadístico dan cuenta de una relación directa positiva y significativa según el coeficiente de correlación rho de Spearman $r=0,449^{**}$ entre las variables gestión por procesos y satisfacción de los usuarios este grado de correlación indica que es positiva media. En cuanto a la significancia de $p=0,000$ muestra que p es menor a 0,001 lo que permite señalar que la relación es media significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Este resultado es sustentado por Cortez (2018) en su tesis de maestro titulada “Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016” de la Universidad Cesar Vallejo indica que la evaluaciones realizadas sobre la gestión por procesos, específicamente en el cumplimiento de los objetivos y metas por parte de los trabajadores, permiten concluir que la mayor parte se desarrolla de manera eficiente en relación a sus metas y objetivos, y por otro lado que un número considerable de clientes califican a los procesos de calidad que realiza en la cooperativa como muy alto, esto refleja que parcialmente se satisface las necesidades de los clientes que consideran que los procesos realizados.

Asimismo, Rojas (2018) en su tesis de magister titulada “La Gestión por Procesos y resultados y su relación con la atención farmacéutica en los centros farmacéuticos de Lima Metropolitana, 2017” A través de las pruebas estadísticas se determinó estadísticamente que existe asociación entre la gestión por procesos y resultados: tiempo, satisfacción del cliente y la Atención Farmacéutica en los establecimientos farmacéuticos de Lima Metropolitana; concluyendo que la gestión por procesos y resultados se relaciona directamente con la atención (satisfacción del usuario).

Conclusiones

La gestión por procesos si se correlaciona con la satisfacción de los usuarios en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018. Porque el coeficiente de correlación de Spearman cuyo valor de $r = 0.449^{**}$, indica el grado de correlación es directa y significativa con la satisfacción de los usuarios es positiva media de acuerdo a los índices de correlación de Spearman.

La gestión por procesos se correlaciona con la planificación en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018. De acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman se obtuvo un valor de $r = 0,738^{**}$. Este valor nos indica que la correlación es directa y significativa con la dimensión planificación.

La gestión por procesos se correlaciona con la ejecución en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018. De acuerdo a los datos el grado de correlación entre la gestión por procesos la dimensión ejecución es considerable positiva según los índices de correlación de Spearman de valor de $r = 0,696^{**}$

La gestión por procesos se correlaciona con la verificación en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018. De acuerdo a los datos el grado de correlación entre la gestión por procesos con la dimensión verificación es considerable positiva según los índices de correlación de Spearman cuyo entre la gestión por procesos

La gestión por procesos se correlaciona con la intervención en la Unidad de Gestión Educativa Local 05 de los distritos de San Juan de Lurigancho y El Agustino, 2018. De acuerdo a los datos el grado de correlación entre la gestión por procesos con la dimensión intervención es considerable positiva según los índices de correlación de Spearman cuyo valor de $r = 0,646^{**}$.

Referencias

- Ackoff, R. (1992) *Un concepto de planeación de empresa*. DF México: Editorial Grupo Noriega – LIMUSA
- Ander-Egg, E. (2003) *Introducción a la planificación*. Barcelona, España: Siglo XXI de España Editores
- Arteaga, R., Saavedra, O. (2018) *Modelo de gestión por procesos de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz en la provincia de Chiclayo del departamento de Lambayeque – Perú*. (Tesis de maestría). Lambayeque – Perú: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Recuperado en: <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/UNPRG/2100>.
- Arias, F. (2012) *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica* (6ª ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M., y Tejedor, F. (2002) *Guía para una gestión basada en procesos* (1ª ed.). Sevilla, España: Editado por el Instituto Andaluz de Tecnología – IAT.
- Bernal, C. (2010) *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Editorial Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Bravo, C. (2010) *Gestión por procesos* (1ª ed.). Santiago, Chile: Editorial Evolución S.A.
- Contreras, J., Olaya, J. y Matos, F. (2017) *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información* (1ª ed.). Lima, Perú: Editado por Fausto Francisco Matos Uribe.
- Cortez, J (2018) *Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016* (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12852>.
- Diccionario de la Lengua Española (23ª ed.). Felipe IV, 4 - 28014 Madrid, España: Editorial Real Academia Española.
- Dror, Y. (1990) *Enfrentando el futuro*, DF México: Editorial Fondo de Cultura Económica.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step By Step: A Simple Guide and Reference*. 11.0 Update (4.ª Ed.). Boston, Estados Unidos: Editorial Allyn & Bacon.
- Gil, C. (2016) *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui. 2016* (Tesis de maestría). Juanjui, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <https://docplayer.es/85265661-Tesis-para-obtener-el-grado-academico-de-maestro-en-gestion-publica.html>
- Gobierno de Aragón. (2011). *Plan de atención al usuario de los sistemas de salud y servicios sociales*. Recuperado de: http://transparencia.aragon.es/sites/default/files/documents/plan_atencion_usuario_.pdf

- Hernández, R. (2014) *Metodología de la investigación* (6ta Edición). Santa Fe, D.F. México: Editorial McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- López, S. (2017) *Gestión de la calidad y su relación con la satisfacción de los usuarios de la carrera profesional de Administración de la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac en el año 2017* (Tesis de doctorado). Lima, Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de: <http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/1690>.
- Malca, G. (2017) *Gestión por Procesos de los Museos de Lima administrados por el Ministerio de Cultura 2016*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/6550>.
- Monge, C (2011) *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa – Guía didáctica*. Neiva, Huila, Colombia: Universidad Surcolombiana – Facultad de Ciencias Sociales y Humanas. Programa de Comunicación Social y Periodismo. Editorial Trillas.
- Niño, V. (2011) *Metodología de la Investigación - Diseño y ejecución* (1ª ed.). Bogotá, Colombia: Editorial de la U.
- PCM, S. d. (2013) *Plan Nacional de la Modernización de la Gestión Pública – PNMGP*. Decreto Supremo N° 004-2013-PCM. Lima, Perú.
- Pérez, J. (2004) *Gestión por Procesos. Como utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*. Madrid, España: ESIC Editorial.
- Redhead, R. (2013) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo 2013*. (Tesis de maestría). Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/4806>
- Rey, C. (2000) *La satisfacción del usuario: Un concepto en alza*. Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Barcelona, España. Anales de documentación Vol. 3. Recuperado de: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/2451/2441>
- 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). Guayaquil, Ecuador: Universidad de Guayaquil. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/16982>.
- Rojas, B. (2018) *La Gestión por Procesos y resultados y su relación con la atención farmacéutica en los centros farmacéuticos de lima metropolitana, 2017*. (Tesis de maestría). Lima, Perú. Universidad Nacional Federico Villareal. Recuperado de: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/2087>.
- Sabino, C. (1992) *El proceso de investigación* (2ª ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Ariel Caracas.
- Silva, V. (2013). *Aplicación de gestión por procesos, como herramienta de apoyo al mejoramiento del hospital Dr. Eduardo Pereira*. (Tesis de maestría). Santiago, Chile: Universidad de Chile. Recuperado de:

http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/375/Tesis_Viviana%20Silva.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Sotelo, J. (2015). *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). Barcelona, España: Universidad Politécnica de Catalunya. Recuperado de: <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/108505/TJLFSR1de1.pdf;jsessionid=6594019A8E2634E6AD5E41BA27CD956E?sequence=1>
- Tamayo, M. (2003) *El proceso de la investigación científica* (4ª ed.). Balderas, México D.F.; Editorial LIMUSA S.A.
- Universidad TecVirtual (2012). *El ciclo PHVA: planear, hacer, verificar y actuar*. Recuperado de ftp://sata.ruv.itesm.mx/portalesTE/Portales/Proyectos/2631_BienvenidaCyP/QP161.pdf.
- Zaratiegui, J. (1999): *La gestión por procesos: su papel e importancia en la empresa*. Economía Industrial N° 330. Madrid, España: Editorial Ministerio de Industria, Energía y Turismo - Páginas 81-88. Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=140164>
- Zavaleta, A. (2017). *Impacto en Resultados en la banca mundial de la aplicación de metodologías de Gestión por Procesos*. (Tesis de doctorado). Madrid, España: Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de: https://repositorio.uam.es/bitstream/handle/10486/680166/zabaleta_moreno_antonio_fernando.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ziethaml, A., Berry, V. (1985) *A conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. Diario de Marketing Vol 49. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Valarie_Zeithaml/publication/305764085_A_Conceptual_Model_of_Service_Quality_and_Its_Implications_for_Future_Research/links/5823644a08ae61258e3cab21/A-Conceptual-Model-of-Service-Quality-and-Its-Implications-for-Future-Research.pdf.
- Zumba, E. (2015). *Propuesta metodológica para el mejoramiento de los procesos académicos y administrativos, en la Universidad Politécnica Salesiana (UPS), basada en el enfoque de la gestión por procesos*. (Tesis de maestría). Cuenca, Ecuador: Universidad del Azuay. Recuperado de: <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/5130/1/11561.pdf>.

Anexo 9: Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Lima, 12 de diciembre de 2018

Carta P.598 – 2018 EPG – UCV LE

SEÑOR(A)

ELVA MILAGROS MUÑOZ TUESTA

Unidad de Gestión Educativa Local N° 05

Atención:

Directora del Programa Sectorial II

Unidad de Gestión Educativa Local N° 05

San Juan de Lurigancho - El Agustino

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **JULIO ORE CARDENAS**

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **JULIO ORE CARDENAS** identificado(a) con DNI N.° 9662266 y código de matrícula N.° 7001157129; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho-El Agustino, 2018.

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,


Dr. Raúl Delgado Arenas
 Jefe de Unidad

ESCUELA DE POSGRADO
 FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiolá 6232, Los Olivos. Tel.: (+511) 202 4342 Fax.: (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Canto Rey, San Juan de Lurigancho Tel.: (+511) 200 9030 Fax.: (+511) 200 9031
ATE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 8184
CALLAO Av. Argentina 1795 Tel.: (+511) 202 4342 Anx.: 2550.

PERU	UGEL Nº05 SJL
MESA DE PARTES	
Av. Perú s/n, Urbanización Caja de Agua	
Fecha: 12/12/2018 Hora: 16:30	
Expediente: MPT2018-EXT-0095490	
Remitente: UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
Tipo Documento: CARTA	
Folios: 1	
Nro. de Doc.: 98-2018-EPGUCL-LE	
Consultes sobre su trámite al teléfono: 460-1136	
y/o Ingrese a : www.ugel05.gob.pe y haga click en :	
ORIENTACIÓN AL CIUDADANO 	
CONTRASEÑA : 1630	
Registrado Por: RACHARTE	



PERÚ

Ministerio
de EducaciónUnidad de Gestión
Educativa Local N.º 05Área de Supervisión y Gestión
del Servicio Educativo

"AÑO DEL DIALOGO Y DE LA RECONCILIACION NACIONAL"

CONSTANCIA

EL JEFE DEL ÁREA DE SUPERVISIÓN Y GESTIÓN DEL SERVICIO EDUCATIVO DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL 05 SAN JUAN DE LURIGANCHO – EL AGUSTINO

HACE CONSTAR:

Qué, se le otorga el permiso al Sr. **JULIO ORE CARDENAS** identificado con DNI N° 09662266, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, para que realice el Trabajo de Investigación (Tesis) Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 05, San Juan de Lurigancho – El Agustino.

Por lo expuesto, en atención a las facultades delegadas por la Lic. ELVA MILAGROS MUÑOZ TUESTA, mediante Resolución Directoral N°0002-2018-UGEL05-SJL/EA, cumpla con dar respuesta a lo solicitado.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente

San Juan de Lurigancho, 17 de diciembre del 2018



Mag. EDGARDO CHUQUIMANGO VERGARAY
Jefe del Área de Supervisión y Gestión del Servicios Educativos
Unidad de Gestión Educativa N°05



**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS**

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2018
Página : 1 de 1

Yo, Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, sede Lima Este, revisor (a) de la tesis titulada

“Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho-El Agustino, 2018”,

del (de la) estudiante Julio Ore Cardenas, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó 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.

Lima, San Juan de Lurigancho 16 de octubre del 2019



Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel
Docente Investigador

Firma

Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

DNI: 06269132



Elaboró Dirección de Investigación

Revisó



Responsable del SGC



Trabaja Vicerectorado de Investigación

Resumen de coincidencias

25 %

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	17 %
2	www.plusformacion.co... Fuente de Internet	1 %
3	clubensayos.com Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	myslide.es Fuente de Internet	<1 %
6	dspace.utpl.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
7	upcommons.upc.edu Fuente de Internet	<1 %
8	copernico.mty.itesm.mx Fuente de Internet	<1 %
9	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %



Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho-El Agustino, 2018.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Julio Ore Cardenas

ASESOR:

Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel

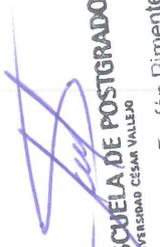
SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

PERÚ - 2019.


ESCUELA DE POSGRADO
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
 Dr. Johnny Félix Farfán Pimentel
 Docente Investigador

Navigation icons: Home, Check, Edit, Grid, 25 items, Filter, No filter, Download, Info

Yo JULIO ORE CARDENAS identificado con DNI N° 09662266 egresado de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **“Gestión por procesos y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local N° 05, San Juan de Lurigancho-El Agustino, 2018.”**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


FIRMA

DNI: 09662266

FECHA: 15 de agosto del 2019



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	---------------------------------



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 POSGRADO, MGTR. MIGUEL ÁNGEL PÉREZ PÉREZ

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JULIO ORE CARDENAS

INFORME TÍTULADO:

GESTIÓN POR PROCESOS Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL N° 05, SAN JUAN DE LURIGANCHO-EL AGUSTINO, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA : **17 DE ENERO DEL 2019**

NOTA O MENCIÓN : **15 (QUINCE)**



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN