



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Gestión por procesos y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir,
Región Callao, 2019”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTOR:

Vega Cuaresma, José Alejandro (ORCID: 0000-0003-0704-3591)

ASESOR:

Dr. Barrutia Barreto, Israel (ORCID: 0000-0002-5728-0651)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

CALLAO – PERÚ

2019

DEDICATORIA

Esta investigación se la dedico a mi querida madre, porque gracias a su sabia formación, con grandes, hermosos sentimientos y amor, lo cual me permitió ser una persona de bien con grandes valores, capaz de superar los obstáculos de la vida.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme siempre y darme fuerzas para superar los obstáculos y dificultades en mi joven vida. A mi madre, porque en todo momento ha demostrado ser una imagen ejemplar que me enseñó a no rendirme ante nada y siempre perseverar ante la vida.

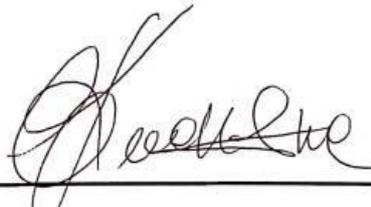
PÁGINA DEL JURADO

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, José Alejandro Vega Cuaresma con DNI N° 77692799, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

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



Vega Cuaresma, José Alejandro

DNI: 77692799

ÍNDICE

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice.....	vi
Índice de anexos	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. Introducción	1
II. Método.....	17
2.1 Tipo y diseño de la investigación.....	17
2.2 Operacionalización de variables	18
2.3 Población y muestra	23
2.4 Técnicas e interpretación de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
2.5 Procedimiento	26
2.6 Métodos de análisis de datos.....	26
2.7 Aspectos éticos.....	26
III. Resultados.....	28
IV. Discusión.....	34
V. Conclusiones	39
VI. Recomendaciones	40
VII Referencias.....	41
VIII Anexos.....	44
Anexo 1. Matriz de consistencia	44
Anexo 2. Cuestionario	45
Anexo 3. Validación de instrumento.....	47
Anexo 4. Carta de consentimiento informado	50

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1 Matriz de consistencia	44
Anexo 2 Instrumento de recolección de datos	45
Anexo 3 Validación de expertos	47
Anexo 4 Carta de consentimiento Informado	50

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como uno de sus objetivos principales determinar la relación entre la gestión por procesos y la gestión pública, donde se cuenta con 40 colaboradores como población de investigación en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, de la cual se pudo obtener una muestra de 36 colaboradores, además para poder desarrollar la investigación se empleó teorías de autores que tratan sobre las variables las cuales son gestión por procesos y gestión pública, por otro lado también se tomó como soporte a la investigación tesis, tanto nacionales como internacionales, todas estas con una similitud a lo que esta investigación pretende mostrar.

Para esta investigación se empleó como método de recolección de información a los cuestionarios con sus instrumentos en la encuesta, esta consta de 20 preguntas mostradas como ítems, a través de estas se obtuvo la información que se requería. El tipo de investigación fue aplicada por la utilización de teorías y tesis como apoyo. Además, se obtuvo la validación de tres asesores, compuesto por uno principal, y dos expertos adicionales. Con referencia a los instrumentos, la gerencia regional de transporte y comunicaciones de Callao fue el lugar donde se llevó a cabo y se validó la encuesta que por resultado arrojó 0.932 a través del programa SPSS 24 el cual indica que la confiabilidad es muy alta y por ende está apto para ser aplicado a la muestra general.

Palabras claves: Estructura burocrática, organización horizontal, gestión pública por resultados, gestión por procesos.

ABSTRACT

The present research work has as one of its main objectives to determine the relationship between management by processes and public management, where there are 40 collaborators as a research population in the driver's license unit, Callao Region, of which he was able to obtain a sample of 36 collaborators, in addition to be able to develop the research, theories were used that deal with the variables which are management by processes and public management, on the other hand, the thesis research was also supported, both national and international. International, all these with a similarity to what this research aims to show.

For this research, the questionnaires with their instruments in the survey were used as a method of gathering information, this consists of 20 questions shown as items, through which the information that was required was obtained. The type of research was applied by the use of theories and theses as support. In addition, validation was obtained from three advisors, composed of a principal one, and two additional experts. With reference to the instruments, Callao's regional transport and communications management was the place where the survey was carried out and validated, which resulted in 0.932 through the SPSS 24 program, which indicates that the reliability is very high and therefore It is suitable to be applied to the general sample.

Keywords: Bureaucratic structure, horizontal organization, public management by results, process management.

I. INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

La gestión basada por procesos, Revista científica “visión de futuro” 2010 Argentina:

Desde hace mucho tiempo que las estructuras organizacionales no han sufrido cambios en su diseño, pero hoy en día ahora todas se enfocan en las necesidades organizacionales. Hoy en día ha surgido un nuevo modelo capaz de mantener toda la estructura organizacional donde existan procesos que se relacionan entre sí, a la cual se le denomina gestión por procesos.

Entendiéndose de esa forma, aquellos que administran cualquier organización deben aplicar el cambio organizacional individualizando sus procesos, de esta forma puedan escoger y darse cuenta de los procesos que existen y que deberían o no al sistema organizacional, el fin de este enfoque sirve para identificar, analizar y mejorar todos los procesos existentes.

Respecto a la gestión pública, México 2018 enero, según el diario El Economista. “La inversión pública ha caído a niveles que no se han visto desde 1930, mientras que el gasto en burocracia crece más [...] estamos en contra del despilfarro gubernamental”, dijo Sánchez Tello, “De los 1.2 billones que se destinarán al gasto en servicios personales, las instituciones estatales de México son las entidades que más recursos absorben, con un total de 227,626 millones de pesos.”

Los expertos concluyeron que el nuevo gobierno debe proponer una estrategia que impulse el gasto en inversión y que se complemente de mejor manera con el de inversión del sector privado.

Según la revista IPSOS (2018):

El desarrollo del e-commerce y la cercanía de los homocenters, explica son factores claves en este compartimiento y los que han generado su mayor accesibilidad, seña que incluso ya el 10% a 15% de consumidores compran en estos formatos vía online.

En su cuadro estadístico señala que han desarrollado cadenas con mejor desempeño y los procesos se han simplificado y según eso afirman que las personas especialistas aquella que trabaja de manera independiente son parte del 69% que opta a seguir por las nuevas

cadena de procesos que implementan las marcas según su rubro, encontrándose en los primeros puestos las tiendas de Sodimac, maestro seguida de Promart que solo capta un 33% en el nuevo sistema.

Gestión pública, Arequipa 2017, La República. En la cámara del comercio de Lima el presidente encargado en el área de salud, afirma que la burocracia evita que se pueda desarrollar tecnología médica.

No se puede promover la industria farmacéutica, de dispositivos médicos y garantizar el alcance hacia los productos de salud por el problema burocrático. El exceso de normas aleja a los inversores, quienes se van a otros países. [...] Necesitamos una autoridad reguladora y técnica que promueva este tipo de industrias. No se cuenta con una por falta de papeles. Solo tenemos a Digemid, que se dedica a restringir productos sin documentos.

Bajo este criterio se entiende que los distintos trámites, procesos vacíos e inútiles evitan cualquier tipo de desarrollo en cualquier ámbito siendo esto el peor de los males, los papeleos sin fines y los distintos obstáculos dificultan cualquier operación con el estado.

Hoy en día el Perú ocupa uno de los primeros países con mayor burocracia, Según el ranking del World Economic Forum del 2015 en carga de regulación gubernamental, dando a conocer los problemas de tiempo de espera que tenemos para poder realizar cualquier tipo trámite que se nos requiera, además de contar con procesos vacíos, repitentes e innecesarios y la mala información que se emplea para atender, haciendo perder tiempo, dinero y sobre todo la pérdida de costos de oportunidades.

Actualmente el estado se encuentra en un modelo burocrático compuesto por deficiencias en las políticas públicas. Tramitar algo ya sea para pagar algún tipo de servicio público o privado se debe llegar y formar una cola atormentadora, puesto que por persona se lleva alrededor de 10 a 20 minutos e incluso más en su atención, dependiendo del tipo de trámite que quiera realizar en el día. Pero ese tiempo perdido se da por disponernos métodos obsoletos y sobre todo los miles de papeles que presentar o firmar, quien no quisiera por realizar sus operaciones de una más más fácil o rápida, llegar, pagar o dejar y retirarse para continuar con las labores particulares.

Lastimosamente al Perú le falta para un buen desarrollo esto es por las obstrucciones de los gobernadores que solicitan inversión en otros ámbitos innecesarios e incluso taparlos de esa forma para que sean personales, una triste realidad, pero verdadera, hasta que algún

día se llegará desarrollar entidades reguladores y transparentes para acabar con los problemas que solicitan los ciudadanos.

No solo se trata de una simple disciplina, la gestión por procesos es comprendida como un enfoque que tiene como finalidad de llevar los procesos hacia el logro de sus propósitos dentro de lo requerido, para ser exactos el fin de este modelo es lograr o mejorar la agilidad del negocio o fin de cualquier organización.

Lo que nos permite introducir procesos en las organizaciones que permiten una mejora para generar más utilidades y eliminar o restringir tiempos vacíos y así hasta que se siga realizando mejoras continuas, lograr mayor eficacia de esta forma logre en mayor medida los objetivos que se plantearon, de igual manera mejorar los niveles de eficiencia que es importante para coordinar mejor los objetivos logrados con los recursos que se utilizan.

(Torres, 2008 citado por Chenet, 2015, p.21) “La gerencia pública debe estar conformada por grupos de alto nivel, mediante los cuales se puedan desarrollar e incrementar los niveles de satisfacción de la sociedad, además de manipularse los recursos de una manera correcta.”

Trabajos previos

Internacionales

Torres, J. (2014) Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos. Universidad del Bío-Bío, Chile, para obtener el título en Ingeniería industrial, la finalidad de este método es promover la idea de los procesos y la relevancia que podría tener dentro de las organizaciones. Metodología, exploratoria, cualitativa y descriptiva. Los resultados indicaron que los temas tocados en la gestión por procesos son necesarios para poder implementar un enfoque eficaz de procesos, además de que se busca impulsar la idea de promover este modelo de gestión en las nuevas organizaciones, sabiendo interpretar cada punto detallado en la presente investigación.

Torrado (2014), en su tesis de doctoral titulada: El marco jurídico de la modernización en la gestión pública: el caso de España, presentada en la Universidad Nacional de Educación a Distancia, España, cuyo objetivo fue: Realizar un estudio sobre las relaciones entre el aspecto jurídico y el aspecto técnico en su contribución a la eficacia de los

procesos de modernización y a la reforma de la gestión pública en algunos estados democráticos. Los participantes de esta investigación fueron 400 gestores de entidades públicas. Investigación cuantitativa, correlacional, concluyó lo siguiente: La gestión pública mejora gracias a las nuevas actuaciones administrativas planteadas en la modernización administrativa debido a sus actividades de autorización, sanción y fomentando otras acciones vinculadas a las funciones de las autoridades municipales. La modernización administrativa da una nueva dirección al poder y a la función de las autoridades municipales aumentando su eficacia jurídica garantizando la mejora en dichas acciones, gracias a los nuevos criterios de control.

Ocampo, L. y Ocampo C. (2015). A robust evaluation of sustainability initiatives with analytic network process (ANP) International Journal of Production Management and Engineering, vol.3 n.2, University of San Carlos Philippines. This investigation presents a methodology on evaluating sustainable manufacturing initiatives using analytic network process (ANP) as its based. The evaluation method is anchored on the comprehensive sustainable manufacturing framework proposed recently in literature. To test the robustness of the results, two approaches are introduced in this work: (1) using Monte Carlo simulation and (2) introducing structural changes on the evaluation model. It suggests that the results are robust to random variations and to marginal changes of the network structure. The contribution of this work lies on presenting a sustainable manufacturing evaluation approach that addresses complexity and robustness in decision- making.

Antecedentes Nacionales

Cortez, O. (2016) Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina, 2016. Mediante esta investigación se logrará el grado de Maestría en gestión de tecnología de información. La investigación tuvo de objetivo identificar la relación entre las dos variables presentes. Metodología de la investigación, hipotético-deductiva, cuantitativa, tipo básico, correlacional, no experimental, transversal. 40 trabajadores identificados como la población de estudio. Los resultados arrojaron la relación entre variables de manera altamente significativa; con un p de $0.000 < 0.05$, y correlación de Spearman 0.923, con lo cual se logró identificar una relación directa.

Quenta, A. (2018) Mejora continua y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del hospital Hermilio Valdizán, Lima, 2018. Mediante la investigación se logrará el grado de maestro en gestión de los servicios de salud. La investigación tuvo de objetivo identificar la relación entre las dos variables presentes. La investigación se llevó a cabo siguiendo la metodología, hipotético deductivo, básica, transversal correlacional, no experimental, 360 participantes en el estudio. Los resultados arrojaron la relación entre variables muy alta de 0.912 y un valor $p=,000$ menor al nivel de 0,05, por lo cual esto demuestra que existe relación directa y significativa entre la Mejora continua y la calidad del servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018.

Vivanco, L. (2018) “Relación entre el modelo de diseño organizacional y la delegación de toma de decisiones del Centro médico San Pablo San Juan de Lurigancho 2018”. Mediante esta investigación se logrará el grado de maestra en gestión de los servicios de salud. La investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre las dos variables presentes. Metodología de la investigación fue, cuantitativa, básica, correlacional, transversal, con una muestra de 50 trabajadores. Los resultados arrojaron la relación entre variables de manera altamente significativa; con un p de $0.000 < 0.05$, y correlación de 0.614, con lo cual se logró identificar una relación directa.

Teorías relacionadas al tema.

Variable independiente: Gestión por procesos.

(Alabau, 2014, p.37) La gestión por procesos está direccionada a fomentar los procesos, que estos sean capaces de competir, poder responder de manera automática a los cambios que puedan presentarse, siendo así que se emplea el control constante, la mejora continua, y la formación de una estructura flexible, permitiendo esto a la orientación de contribuir y satisfacer las necesidades del consumidor final.

El proceso puede definirse como un conjunto de tareas interrelacionadas donde se cuentan con entradas, las cuales mediante una transformación se convierten en salidas o mejor dicho productos. (Pardo, 2017, p.9)

(Pardo, 2018, p.12) comenta, como un estado óptimo para los procesos:

[...]Si los procesos se hicieran a un nivel estándar, es decir todos de las mismas maneras serían muy convenientes. Para eso se debería de diseñar un método o una reingeniería en todos los factores que se involucran en las transformaciones, de esta forma podríamos conseguir los mismos efectos o lo que se pretende que sea.

Se explica, de qué manera se da el desarrollo del proceso, a través de las entradas donde empieza todo el proceso, es decir, que posterior a ellos mediante una transformación se obtiene el resultado esperado. Normalmente las entradas son los ingredientes, como materiales, energía, materia prima. (Pardo, 2018, p.12)

Con los procesos se logra generar un bien o servicio, que tiene como objetivo solucionar una satisfacción. Es a través de estos factores que se logra justificar la existencia del proceso. (Pardos, 2018, p.13.)

Existen técnicas las cuales mediante su empleabilidad se logran resultados capaces de satisfacer a los clientes, además de que aporta valor a su necesidad, entonces la Gestión por Procesos cuenta con lo necesario para poder conseguir lo solicitado. (Pérez, 2010, p.14)

Se tiene claro que para toda organización el satisfacer a sus clientes viene a ser el pilar de su existir, entonces esta se debe de diseñar y organizar para poder proyectar sus resultados

La Gestión por Procesos orienta sus resultados hacia los clientes, de tal forma que los enfoques organizacionales rediseñen sus necesidades. No se debe de pensar en que su implantación es una nueva recreación organizacional. (Pérez, 2010, p.15)

Centrarse en lo crítico es uno de los enfoques de la Gestión por procesos, de tal manera que a través de metodologías para la organización y herramientas de gestión se pueda crear un valor que sea imprescindible para toda organización, hablamos de valores como competitividad, productividad o de manera interna como la capacidad de liderazgo, todos estos pueden ser aplicadas de igual manera a organizaciones industriales o de servicio.

(Martínez y Cegarra, 2010, p.10):

Es gracias a la gestión por procesos de que las corporaciones pueden detallar todos los factores que influyen en sus actividades, de tal forma ellos puedan manipularlas y decidir si realmente son convenientes o requieren de una modificación, los resultados que espera toda organización pueden lograrse empleando la gestión por procesos, y de esta manera podrán llegar hacia sus objetivos.

La organización Horizontal

Actualmente, con constantes cambios de entornos y las tendencias tecnológicas, se ha marcado un nuevo punto de comienzo para toda vida organizacional, entonces para poder aún pertenecer al mundo de la gestión empresarial las organizaciones deben adaptarse. Una de las nuevas tendencias es en el cambio de estructuras organizacionales, se ha descubierto que con las nuevas tendencias se debe de mantener una estructura más flexible, horizontal y dinámica.

Conforme a que las organizaciones atraviesan cambios o evolucionan, estos crecen y se van formando nuevos departamentos, se van desarrollando nuevos grupos lo cual conlleva un control complejo, es por esto que se va dificultando la manera de manejarla. (Martínez y Cegarra, 2010, p.10)

La comunicación en el grupo directivo era de manera vertical, desde arriba hacia abajo, hasta llegar al último lugar de la jerarquía. (Martínez y Cegarra, 2010, p.10)

Entonces, entendiéndose de tal forma que la complejidad que las estructuras van tomando a partir de sus años o modificaciones van dificultando el flujo de comunicación entre departamentos, áreas y así hasta llegar a los niveles más bajos del organigrama, por ello es que se pensó en una nueva estructura capaz de permitir que los flujos de informaciones sean más precisos y más rápidos con el único de objetivo de aumentar la eficiencia de cada proceso organizacional.

(Martínez y Cegarra, 2014, p.38)

Con la organización horizontal se manifiesta por una red de información mediante los cuales se emplean a través de procesos para así producir un bien o servicio, entonces, de esta manera es como llegó la información y como se empleó. Todas las tareas que realiza la corporación forman parte de los fines de los flujos. Entonces la organización horizontal

busca facilitar la llegada de información de manera más ágil, desintegrando los niveles jerárquicos que complica el fin.

Explicado esto, es cierto que las estructuras verticales han sido empleadas desde la teoría científica e inclusive antes de esto, es por ello que cuentan con un buen desarrollo, teorías, estudios, ventajas ya definidas, todo esto por el tiempo que lleva empleándose, pero también a tener en cuenta son todos los procesos y procedimientos que emplea para asegurar su funcionamiento, es por esto que, Ostroff (como se citó en Martínez y Cegarra, 2014, p.38) cuestiona ciertos criterios de la estructura vertical, tales como:

“La estructura vertical cuenta con puntos muy deficientes tales como la carencia de flexibilidad o su dificultad para emplearse, además de que es muy complicado de que pueda adaptarse a los entornos cambiantes, otro punto muy fuerte son los costos que requieren para poder tener de manera vertical a todos los miembros de la organización.”

A través de lo indicado por Ostroff es que propone un diseño de estructura que permita pasar ciertas líneas clásicas de procedimientos que en realidad hacen ver a la estructura vertical como burocrática, bajo su contexto plantea unir actividades en relación con las capacidades y necesidades de los clientes y proveedores.

Para el diseño de la organización horizontal se debe de priorizar dos aspectos importantes, según (Martínez y Cegarra, 2014, p.39) “La manera en la que está diseñada la estructura sobre los procesos, y no únicamente de las actividades en general. [...] es decir aplanar la jerarquía.”

Para el desarrollo del primer aspecto según Martínez y Cegarra (2014, p.39) “Se requiere que los flujos de actividades estén organizados hacia los procesos y no solo enfocados en las funciones de los del alto mando de la empresa que habitualmente están siempre era así en las estructuras clásicas verticales.”

Para la aplicación de la primera característica según Martínez y Cegarra.

Primero se debe de encontrar los procesos que realmente sean los principales, tales como el brindar servicio y el desarrollo de bienes. Y estos deben estar a cargo de grupos que específicamente cuenten con habilidades para aquellas funciones, de este modo la actividad se pueda llevar de una manera íntegra. Por otro lado, para el cumplimiento de estas funciones se debe de brindar facilidades y sobre todo confiar en los grupos a cargo de

estos, porque de esa forma los equipos harán funcionar los planes de la organización. (2014, p.38)

Para el desarrollo del segundo aspecto se debe tener en cuenta de que la posición ideal sería que exista un solo equipo de trabajo que se encargue de todos los procesos claves, pero la cual en organizaciones medianas o grandes sería muy complicado el entender este tipo de objetivo, ya que se desarrollan una gran cantidad de actividades.

Para la aplicación de la segunda característica según Martínez y Cegarra.

Los encargados de los procesos, aquellos que son responsables de que los objetivos se cumplan tienen bajo su tutela los procesos más importantes para la organización. En una estructura basada en la jerarquía, que solo se basan en supervisar y cumplir con el objetivo sin más que agregar. (2014, p.39)

Para la exitosa incorporación del diseño estructural organizacional se debe de considerar lo siguiente según Martínez y Cegarra.

En comparación de las organizaciones con enfoques distintos, tales como aquellas que se basan en productos o segmentos del mercado no están tan claras sus ventajas. Por lo que las organizaciones por procesos crean su propia orientación, es decir pueden ser flexibles si se requiere es por ello que tienen una gran ventaja a comparación del resto es por esto que se debe tener en cuenta la nueva tendencia y los entornos, entender que la gestión por procesos puede alcanzar niveles de productividad incalculables. (2014, p.39)

Los procesos.

Para identificar los distintos procesos o subprocesos que se generan a partir de las actividades de las empresas, se debe de considerar ciertas características como lo indica Martínez y Cegarra:

Cada proceso cuenta con una misión establecida, además cuentan con la característica particular de descomponerse. Para su desarrollo deben de contar con entradas con lo cual se puede obtener un resultado, y estos procesos pueden ser responsabilidad de cualquier persona capaz. (2014, p.40)

Además, para tener en cuenta el lugar donde se puede desarrollar ciertos procesos se debe de considerar los tipos de procesos que existen dentro de la organización. Según Martínez y Cegarra:

Procesos estratégicos, son las ideas y creación de planes para establecer un orden a la dirección y gestión de la organización. Estas planean los objetivos de la organización y deben estar orientados a la misión y visión. Es a partir de ello que se puede continuar con los procesos de operación y de asistencia. Procesos de operación, son todas aquellas series que llegan directamente a los clientes, tales pueden ser externos o internos. Son indispensables para poder fabricar los productos. Son los pasos para poder crear valor sobre las necesidades de los clientes, es a través del proceso de transformación que se consigue lo requerido. Procesos de asistencia son aquellas series que suministra a las organizaciones, pueden ser recursos materiales, personales, u otros que sean necesarios. Después de ello se busca la creación de valor sobre los resultados finales. (2014, p.40, 41)

Martínez y Cegarra indican lo siguiente:

Entiéndase a la gestión por procesos como el talento de manejar la corporación mediante los procesos, y además verlos como una progresión de pasos que forman una actividad que por finalidad tiene crear un valor en los inputs y así los clientes que solicitaron tales productos puedan estar satisfechos. (2014, p.44)

La eficiencia de los procesos define la competitividad y capacidad que tiene la empresa, y actualmente este lema está generando en las empresas una concientización para que así preparen su visión y objetivos enfocados en el cliente. (Martínez y Cegarra, 2014, p.44)

Bajo este criterio se debe de conocer el enfoque por procesos, para Martínez y Cegarra, son las siguientes:

Ya no se debe de tratar con las estructuras jerárquicas sino con las planas. Las organizaciones deben de orientar sus procesos a la satisfacción del cliente. Los colaboradores de la organización deben considerar a los consumidores como el pilar de sus organizaciones. Analizar los procesos actuales para eliminar y mejorar las que sean necesarias. (2014, p.44)

Diagrama de flujo

Para Pardos significa: El flujograma es una muestra expresiva de todas aquellas tareas que forman parte del proceso. Los flujogramas son de fácil elaboración e interpretación, constituyendo una alternativa muy apropiada para documentar los procesos, pues de un solo vistazo pueden entenderse con rapidez, incluso no estando familiarizado con esta herramienta. (2017, p.91).

Ficha de proceso

La ficha de proceso contiene datos básicos del proceso, además identifica los datos que son realmente importantes. Según Pardos para la ficha de proceso se encuentra las siguientes características:

Nombre del proceso: denominación formal del proceso. Finalidad: de manera breve describe el propósito del proceso. Responsable del proceso: Aquel que estará a cargo de la realización del proceso. Límites del proceso: Cantidad de procesos a realizar o las que componen la actividad. Entradas: Todo aquello que utiliza para una transformación. Salidas: Objetivo por el cual se empezó las actividades, resultados esperados. Clientes: Son todos aquellos que solicitan el producto, es decir el resultado de la conversión. Proveedores: Aquellos que nos brindan los suministros para realización de las actividades de conversión. (2017, p.96)

Para Pardos el diagrama SIPOC significa:

[...] El diagrama SIPOC es un documento de aproximación al proceso, igual que la ficha de proceso. En este caso sí que contiene información sobre las actividades desarrolladas en el proceso, aunque en muchos casos más que actividades de detalle lo que incluye son las 4 o 5 etapas o fases principales (agrupación de actividades) del proceso. (2017, p.100)

Variable dependiente: Gestión pública

Merino (citado por Calderón, 2016, p. 39) “Ante las condiciones de crisis y fracaso, la administración pública se volvió a la simplificación administrativa: la desregulación, desburocratización y desincorporación.”

Según Guerrero, citado por Calderón (2016, p.39):

Se propone un nuevo movimiento en la administración pública con el nombre de nueva gestión pública. [...], que se pretende establecer un nuevo diseño metodológica entre la administración y el nuevo manejo público; se trata [...] de un nuevo paradigma gerencia ágil, eficiente y moderno, basado en técnicas de la organización privada.

Según Guerrero, citado por Calderón (2016, p.39)

Propio de la cultura administrativa anglosajona, este enfoque se ha desarrollado en el terreno de la globalización, cuyo sumario aboga por principios liberales en los que los problemas del Gobierno pasan a un segundo término y la nueva gerencia pública asume el papel de promotor del mercado.

Es Donald F. Kettl, citado por Calderón (2016, p.40) que identifica los componentes estandarizados alrededor del mundo “1) mayor productividad social; 2) comportamientos vinculados al mercado; 3) orientación inclinada al servicio; 4) descentralización de las responsabilidades de programas a gobiernos subnacionales; 5) mecanismos para mejorar la claridad en la rendición de cuentas.”

Aguilar Villanueva, citado por Calderón manifiesta el significado que tiene para él la nueva gestión pública “Las estructuras organizacionales, cambio de normas, así como la de estructuras y la forma de gestión, que por sus resultados esperados se orienta hacia la dirección y operación con la única finalidad de alcanzar nuevos niveles de responsabilidad.” (2016, p.40)

(Calderón, 2016, p.40) “Empero, a pesar de ya existir anteriormente el término de gestión pública (public management), la nueva gestión pública (new public management) significa simplemente la implantación de la visión de los negocios privados dentro del Gobierno.”

Guerrero, citado por Calderón (2016, p. 41) establece cuatro características esenciales de la nueva gestión pública:

La necesidad de efectuar un cambio en el gobierno estatal. Los nuevos enfoques que son de las organizaciones privadas y aplicarlas en el estado. La aplicación de tecnologías de tal manera se pueda realizar las funciones con mayor efectividad. Acoplar nuevas tendencias internacionales de tal manera se mejore la gestión actual.

El paradigma que menciona Guerrero es acerca de quienes deben de asumir la responsabilidad en el estado público, sostiene que estos deben de ser gerentes profesionales, identificando ciertas características en ellos tales como ser dotados con un control activo, discrecional y visible empleados a los distintos organismos en función. Por otro lado, se hace una comparación entre las organizaciones empresariales y la administración pública, que para el logro de una eficiente gestión en el estado se debe de tener en cuenta los enfoques que mantiene la empresa privada tales como, el aseguramiento de calidad y el logro de metas, entendiendo esto se debe describir el paradigma como una propuesta capaz de eliminar el estado burocrático en la administración pública tradicional.

Calderón (2016) Precisamente es el sector público el que crea su propio modelo ya que la implementación de las acciones gubernamentales es más densa que la del sector privado, pues el Gobierno opera con instituciones, direcciones, departamentos y agencias. El sector particular, en contraste, es rápido y ágil por ser conformado por decisiones aisladas, dotadas de autonomía y con control limitado de la cima. (Calderón, 2016, p.42)

Rivera, citado por Calderón (2016, p.42) “Apunta, como consecuencia de lo anterior, a que el Gobierno debe estar orientado al nuevo manejo público y buscar una mayor adaptación e innovación institucionales, ya que limita la libertad de acción y restringe la iniciativa”

Se entiende que hemos pasado de un modelo de administración burocrático donde solo se cumplía lo que las normas indicaban, a una administración que se preocupa por la eficiencia y la manera correcta de utilización de los recursos. Villoria (2009, p.8)

Principales modelos de gestión pública.

Modelo Burocrático

Chenet da a conocer de la existencia de modelos para la administración pública e identifica cuatro, explica la primera:

El modelo burocrático: Fue constituido bajo el fundamento de la escuela de la burocracia de Max Weber y tuvo como principal paradigma a la eficiencia (Décadas cincuentas y sesentas. El modelo burocrático busca lograr eficiencia por medio de

despersonalización de la gestión, cada funcionario tiene como obligación cumplir con lo estipulado por la normativa, sin discusión alguna. (2015, p.91)

Lo que da a conocer Chenet es sobre la naturaleza de las obligaciones que asume todo aquel que se convierte en funcionario público, este no se debe de guiar por la misión sino por la obligación, de esta manera debe de cumplirse estrictamente con la normativa.

Modelo Posburocrático

De esta forma explicado por Chenet:

Modelo posburocrático: A diferencia del anterior, el modelo posburocrático que da origen al estado contractual donde el gobierno en este caso va a asumir los compromisos que tiene con la sociedad, de esta manera la gestión por resultados da prioridad a la sociedad y los beneficios que estos puedan recibir. Por otro lado, no se ignora lo que la normativa indica, sino se prioriza la búsqueda de resultados. (2015, p.92)

Bajo este enfoque del segundo modelo se puede precisar que se deja de un lado la prioridad por apearse a la normativo y centrarse en el cumplimiento en los resultados que brinda el estado hacia lo sociedad.

Modelo de la Nueva gestión pública

Explicado por Chenet como la nueva gestión pública:

La nueva gestión pública, como objetivo tiene la satisfacción de sus ciudadanos de lo cual se logre basándose en una gestión que se maneje de manera óptima y de manera efectiva. En este enfoque se involucra la calidad para una seguridad de los servicios que brindan, además de que todas las operaciones se muestren de una manera transparente, de tal forma se genera la participación de los ciudadanos. (2015, p.93)

(Chenet, 2015, p.93) “En la nueva gestión pública se busca que los funcionarios públicos deben dar una solución a los conflictos internos de la política”

Modelo de la gestión pública por resultados

Definido por Chenet de la siguiente forma: La gestión pública por resultados: Pretende lograr mayor concientización en los funcionarios públicos con sus resultados durante la gestión de cada uno de ellos, todo esto con el fin de aumentar la eficacia de las

entidades estatales. Es además un proceso que nació a partir del estado contractual en la ola de una nueva gestión. (2015, p.94)

Formulación del problema

Problema General

¿Cuál es la relación existente entre la gestión por procesos y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación existente entre la mejora continua y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019?

¿Cuál es la relación existente entre la flexibilidad estructural y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019?

¿Cuál es la relación existente entre el control constante y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019?

Justificación del estudio.

Mostrar el valor que tiene la gestión por procesos en esta nueva etapa de la modernización y actualización de la gestión pública a raíz de los problemas que tiene actualmente con los modelos burocráticos, además resaltar la utilidad que tiene este modelo de gestión por procesos, ya que incrementa la efectividad y compromiso en los funcionarios públicos dentro de sus roles en el estado, de tal modo los beneficiados con estos cambios sean los ciudadanos.

Los resultados obtenidos por el estado deben estar orientados a la sociedad, no solo ver la parte económica a nivel macro, sino enfocarse en la conveniencia de la sociedad y la significancia que podría tener.

Como uno de los objetivos que puede generarse a través de esta investigación, se plantea el generar concientización sobre los obstáculos y la mala gestión que tiene el actual sector público, los problemas tales como la ineficiencia, la falta de compromiso, los roles mal designados, las carencias de competencias de los trabajadores y sobre todo la burocracia que impide el crecimiento eficaz.

Se muestra con fundamentos el enfoque de la gestión por procesos realizada dentro del estado, de esta manera, las entidades estatales tendrán como provecho virtudes con la empleación de este modelo de gestión, esto se puede describir en un aumento de eficacia en relación a las informaciones y funciones que cumple el estado con la sociedad.

Esta investigación busca dar a conocer los problemas del modelo burocrático en la nueva gestión pública, este último debe priorizar sus objetivos con la sociedad, pero se ve interrumpida por las herramientas y malas prácticas de gestión administrativas basadas en modelos de gestión antiguos.

Esta investigación apoya a la aplicación en la teoría de la nueva gestión pública en su totalidad, entendiéndose a ella como el más actual modelo de gestión pública para el compromiso y beneficio de la sociedad.

La investigación realizada contribuirá a la aplicación de las prácticas administrativas de organizaciones privadas hacia las organizaciones del estado peruano, la cual se ve sometida a la deficiencia de logros alcanzados por falta de competencias en sus directivas.

Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre la gestión por procesos y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019.

Hipótesis Específicos

Existe relación entre la mejora continua y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019.

Existe relación entre la flexibilidad estructural y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019.

Existe relación entre el control constante y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019.

Objetivos Objetivo General

Determinar la relación existente entre la gestión por procesos y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019.

Objetivos Específicos

Determinar la relación que existe entre la mejora continua y la gestión pública en la Unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019.

Determinar la relación que existe entre la flexibilidad estructural y la gestión pública en la Unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019.

Determinar la relación que existe entre el control constante y la gestión pública en la Unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de la investigación

La investigación aplicada, a partir de los problemas sociales es que se debe fomentar conocimiento basándose en descubrimientos, para aplicar estos en los casos de investigación. (Lozada, 2014, p.34)

Método hipotético deductivo, es la formulación de hipótesis para una explicación del fenómeno en estudio, de la tal forma se pueda probar, refutar o falsear tales hipótesis. (Zavadivker, 2015, p.20)

La investigación cuantitativa, generaliza los resultados de manera más amplia, permitiendo cierto control de los problemas basados en la investigación, además de la creación de posiciones a través de métodos y herramientas. (Sampieri, 2014, p.15)

La investigación no experimental, se entiende como el escenario donde no se maniobran variables, de tal modo de no involucrarse en los efectos que tiene una variable sobre la otra. (Sampieri, 2014, p.152)

La investigación transversal, es aquella que se realiza solo en un periodo de tiempo determinado, y descubrir si existe relación en las variables. (Sampieri, 2014, p.154)

La investigación es descriptiva, ya que, se pretende especificar propiedades y características importantes de los fenómenos analizados. (Sampieri, 2014, p.92)

La investigación es correlacional, ya que, se tiene como finalidad establecer el grado de relación, entre dos o más variables. En primer lugar, se debe medir las variables, luego a

través de las pruebas de hipótesis y la aplicación de técnicas estadísticas es que se puede estimar la correlación. (Marroquín, 2012, p.4)

Variables operacionales

La presente investigación sostiene como variable independiente: Gestión por Procesos y la variable dependiente: Gestión Pública.

2.2 Operacionalización de variables

Variable independiente: Gestión por Procesos

(Alabau, 2014, p.37) La gestión por procesos está direccionada a fomentar los procesos, que estos sean capaces de competir, poder responder de manera automática a los cambios que puedan presentarse, siendo así que se emplea el control constante, la mejora continua, y la formación de una estructura flexible, permitiendo esto a la orientación de contribuir y satisfacer las necesidades del consumidor final.

Dimensión 1: Mejora continua

(Zapata, 2015, p.15) Adicionalmente, este ejercicio brinda soluciones que permitan conservar la competitividad de los bienes y asistencias, mejorar la calidad, minimizar los importes, incrementar la intervención en el mercado y la perduración de la organización, disponer nuevos cargos de trabajo e incrementar la rentabilidad en la organización.

Indicadores:

Competitividad: (Martínez, 2014, p.83) “Genera una preocupación dentro de las empresas, ya que estos deben estar en constante evolución para poder mejorar y adaptarse, ya que solo de esta manera pueden subsistir.

Mejorar Calidad: (Martínez, 2014, p. 54) “El cliente es aquel que decide si la calidad del bien logra impresionarlo y dejarlo satisfecho con lo que ha recibido, de tal forma asegurar que se está realizando las cosas bien.”

Rentabilidad: (Ccaccya, 2015, p.341) “Mediante la rentabilidad se puede decir que los recursos y las acciones que se realizan se puede obtener resultados.

Dimensión 2: Flexibilidad Estructural

(Valdez, 2016, p.405) Es el sistema que tiene por responsabilidad lograr la estabilidad del sistema organizacional y dirigir sus actividades para que alcance con eficiencia los fines propuestos, así como lograr la adaptabilidad [...] con miras a hacer más fuerte su permanencia en el medio ambiente externo (entorno), a fin de generar su crecimiento y progreso. Es el elemento regulador de todo el sistema organizacional.

Indicadores:

Eficiencia: (Dios, 2013, p.8) Son los bienes utilizados y su relación con los rendimientos obtenidos.

Adaptabilidad: (Rojas, 2017, p.103) Modo que se emplea y que muestra el talento en el que un sistema lograr adecuarse a las circunstancias.

Dimensión 3: Control constante

(Zapata, 2015, p.121) Es así como los propósitos y los pasos llevan a corregir las desviaciones surgidas en los procesos respecto a unas directrices establecidas y unos valores determinados que se consideran óptimos para obtener las propiedades requeridas en la calidad del producto, las especificaciones del proceso y en la satisfacción del cliente.

Indicadores:

Calidad del producto: (Ordoñez, 2015, p.2) “Son parámetros para identificar y calibrar si el producto creado cumple los requisitos básicos para su buen uso.”

Satisfacción del cliente: (Gosso, 2010, p.77) “Es el estado gustoso en el que se encuentra el consumidor que resulta con el cotejo entre el deseo del cliente y el beneficio que se le ofrece.”

Variable dependiente: Gestión Pública

Calderón (2016, p.77) indica lo siguiente sobre la nueva era de la gestión pública: Se propone un nuevo movimiento en la administración pública con el nombre de nueva gestión pública. [...], que se pretende establecer un nuevo diseño metodológica entre la administración y el nuevo manejo público; se trata [...] de un nuevo paradigma gerencia ágil, eficiente y moderno, basado en técnicas de la organización privada.

Dimensión 1: Gerencia ágil

(Palacio, 2014, p.14) La gestión ágil es adaptativa ya que, la razón de la planificación flexible son los entornos cambiantes del mercado e incluso de factores internos.

Indicadores:

Flexibilidad: (Ramos, 2015, p.31) La flexibilidad se refiere al logro de ajuste rápido y significativo [...] en la organización.

Entornos cambiantes: (Castañeda, 2011, p.9) Son fuerzas externas, vienen de cualquier agente [...] que incluye a políticas, grupos de presión, tribunales, competidores, ya se de productos o servicios.

Dimensión 2: Gerencia eficiente

(Acevedo, 2014. P.3.) Es el talento que tiene los directores de generar dentro de cualquier corporación un resultado esperado. La gerencia eficiente está conformada por la eficiencia técnica, la económica y la social.

Indicadores:

Eficiencia técnica: Sipems (2018) Se trata de aprovechar de manera correcta recursos dedicados a la elaboración de un bien para lograr el menos costo de producción posible

Eficiencia Económica: Sipems (2018) Es la destreza con la que un sistema económico se desenvuelve utilizando sus recursos para lograr una máxima producción de servicios y bienes.

Eficiencia Social: Sipems (2018) Esta se refiere a que los beneficios de producir determinado bien sobrepasen los efectos negativos que tiene determinada producción en la sociedad.

Dimensión 3: Gerencia moderna

Este enfoque indica Ramírez (2014, p. 21), la mayor eficacia, efectividad y rendimiento se alcanza siguiendo uno de los fundamentos más evidentes [...], la división del trabajo, unido con el de la especialización.

Indicadores:

División de trabajo: Gómez (2016, p.16) Permitía la concentración, el desarrollo y la optimización de cada una de las funciones.

Especialización: Sánchez (2018, p.3) consiste en la asignación de las diferentes tareas de un proceso productivo en particular.

Matriz de Operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
Gestión por procesos (Variable Independiente)	(Alabau, 2014, p.37) La gestión por procesos está direccionada a fomentar los procesos, que estos sean capaces de competir, poder responder de manera automática a los cambios que puedan presentarse, siendo así que se emplea el control constante, la mejora continua, y la formación de una estructura flexible, permitiendo esto a la orientación de contribuir y satisfacer las necesidades del consumidor final.	La variable independiente es medida a través de un cuestionario que contiene 12 ítems, donde se consideran indicadores para la realización de ello.	Mejora continua.	Competitividad.	1	Ordinal Mantiene ordenamiento y clasificación de superior a inferior. (Dagnino, 2014, p.110)	
				Mejora de calidad.	2, 3		
				Rentabilidad.	4, 5, 6		
			Flexibilidad estructural.	Eficiencia.	7, 8, 9		
				Adaptabilidad.	10		
				Calidad del producto.	11		
			Control constante.	Satisfacción del cliente.	12		Razón Sostiene de origen un cero y en ella la razón a través de puntos de grado, en la cual la independiente es la unidad de medida. (Dagnino, 2014, p.111)

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	
Gestión pública (Variable dependiente)	Se propone un nuevo movimiento en la administración pública con el nombre de nueva gestión pública. [...], que se pretende establecer un nuevo diseño metodológica entre la administración y el nuevo manejo público; se trata [...] de un nuevo paradigma gerencia ágil, eficiente y moderno, basado en técnicas de la organización privada. (Calderón, 2016, p.77)	La variable dependiente se mide a través de un cuestionario que contiene 8 ítems, donde se tiene en cuenta los indicadores para la realización de ello.	Gerencia Ágil.	Flexibilidad.	13	Ordinal Mantiene ordenamiento y clasificación de superior a inferior. (Dagnino, 2014, p.110)	
				Entornos cambiantes.	14, 15		
			Gerencia Eficiente.	Eficiencia técnica.	16		
				Eficiencia económica.	17		
			Gerencia Moderna.	Eficiencia social.	18		Razón Sostiene de origen un cero y en ella la razón a través de puntos de grado, en la cual la independiente es la unidad de medida. (Dagnino, 2014, p.111)
				División del trabajo.	19		
Especialización	20						

2.3 Población y muestra

Población, según Ventura (2017, p.1) “La población es un grupo de componentes con una singularidad que se pretende investigar. Por esa razón [...] esperando que la parte observada sea representativa de la realidad para asegurar los resultados obtenidos en el estudio.”

Esta investigación cuenta con una población que está compuesta por 40 trabajadores de la unidad de licencia de conducir del Callao.

Unidad de muestra.

Según Ventura (2017, p.1) “es comprendido como un subconjunto de la población que está formado por cantidades estudio.”

Buscando obtener la muestra se empleó la siguiente formula:

$$n = \frac{k^2 P * Q * N}{(e^2 * (N - 1) + k^2 * p * q)}$$

N: Dimensión de la población. 40

k: Nivel de confianza. 1.96

e: Estimación de error esperado. 5%

p: Relación de sujetos que tienen la misma particularidad de estudio. 0.5

q: Relación de sujetos que no tienen la misma particularidad de estudio. 0.5

La muestra de esta investigación está compuesta por 36 participantes de la Unidad de licencias de conducir del Callao, 2019.

2.4 Técnicas e interpretación de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnica

Según Calduch (2014, p.22) “la empleación de técnicas estadísticas exige datos numéricos; el estudio del comprendido indicará la elección de datos de los cuales se pretende estudiar.”

La técnica que fue empleada para la recopilación de datos en este estudio fue la encuesta, esto, porque nos facilita la extracción de datos que son obtenidos a través de los resultados de los participantes encuestados, gracias a las interrogantes que se planteó para fines del estudio.

Para Kuznik, Hurtado y Espinal (2010) “la encuesta es un método de recopilación de datos.” (p.317).

Instrumento de recolección de datos

Según Ñaupas (2014, p.228) "Son mecanismos que son de utilidad para las técnicas de estudio, principalmente a las técnicas de recopilación de datos".

Para el desarrollo de esta investigación la herramienta fue el cuestionario, ya que, permite conocer cuál es la relación entre las variantes.

Según Ñaupas (2014, p. 370): La particularidad de la técnica en la encuesta es el cuestionario, ya que, nos permite elaborar un grupo de interrogantes, planteadas en una hoja y que estas se encuentren vinculadas a la hipótesis de trabajo y por consiguiente a las variantes del estudio.

La herramienta comprende de veinte preguntas; doce preguntas asignadas a la variable independiente (Gestión por procesos) y ocho preguntas asignadas a la variable dependiente (Gestión Pública), están destinado a los colaboradores de la Unidad de licencias de conducir del Callao.

Validez

Según Ñaupes (2014, p.568) “La validez de un diseño de investigación se refiere al grado de control y posibilidad de generalización que tiene el investigador sobre los resultados que obtiene.”

La modalidad en la que comprende la tesis ha sido sometida al juicio de expertos, de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo, los cuales son:

- a) Dr. Israel Barrutia Barreto
- b) Mg. Rafael López Landauro
- c) Mg. Maribel Otárola Chávez

Confiabilidad

Confiabilidad Según Bernal (2010, p.247) “comprende a la congruencia de los resultados arrojados por los sujetos de estudio.

La confiabilidad de la herramienta se realizó a través del procedimiento de alfa de Cronbach, adjuntando los datos obtenidos al programa SPSS 24, indicando el estudio a los 36 colaboradores de la Unidad de licencias de conducir del Callao, en suma, 20 interrogantes.

Tabla N° 1: Fiabilidad General

Variable 1: Gestión por Procesos.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	36	100,0

Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	12

El estadístico de confiabilidad en la variable 1 nos arroja como resultado que nuestros instrumentos e ítems son confiable ya que como consecuencia brindó un coeficiente de 0.915 y ello se expresa como un nivel de una muy alta confiabilidad.

Variable 2: Gestión Pública

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	36	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,775	8

El estadístico de confiabilidad en la variable 2 nos arroja como resultado que nuestro instrumento e ítems son confiables ya que como consecuencia brindó un coeficiente de 0.775 y ello se expresa como un nivel de una alta confiabilidad

Variable 1 y variable 2

Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	36	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	36	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,932	20

El estadístico de confiabilidad en la variable 1 y 2 nos arroja como resultado que nuestro instrumento e ítems es confiable ya que como consecuencia brindó un coeficiente de 0.932 y ello se expresa como un nivel de una muy alta confiabilidad.

2.5 Procedimiento

Los procedimientos para la recolección de los datos corresponden al conjunto de reglas y pautas que se emplearán para servir de guías a las actividades de obtención de la información requerida (Carrasco, 2017), Bajo este contexto, el procedimiento a seguir fue a través de los siguientes pasos:

1. Se solicitó formalmente la autorización del Coordinador a cargo del objeto de estudio.
2. Se realizó una encuesta dirigida a los colaboradores de la unidad de estudio.
3. Se analizó y digitalizó la encuesta para su desarrollo.

2.6 Métodos de análisis de datos.

Para el desarrollo de esta investigación se trabajó con el estadístico SPSS 24. Las conclusiones objetivas que se emplea para este estudio fueron: el alfa de Cronbach para calcular la confiabilidad del instrumento y el juicio de Expertos para la legitimidad del instrumento.

2.6 Aspectos éticos.

Uso de información: Se respetó la identidad de los encuestados y no se hizo ningún otro uso con los datos adquiridos.

Valor social: La población en general que se interesó en la investigación mostraron una gran actitud de ser parte de ello.

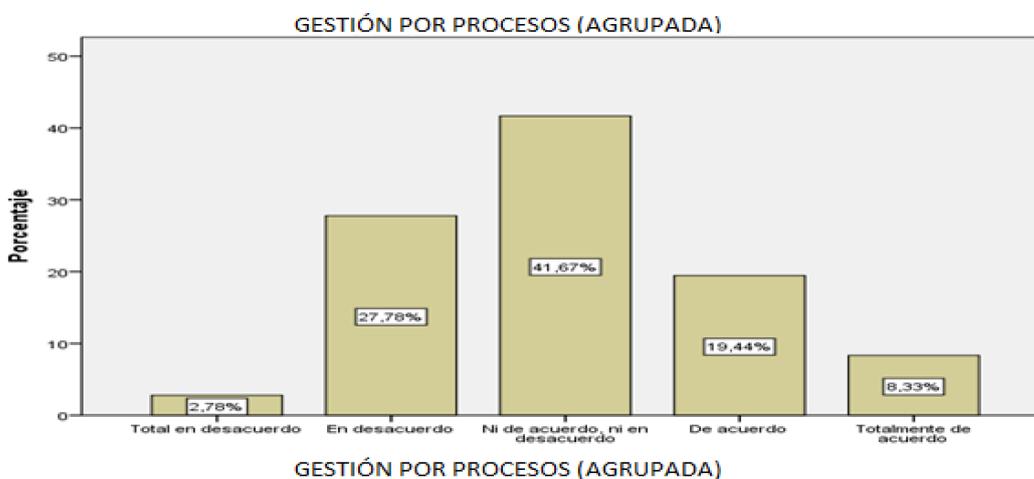
Validez científica: Todos los datos externos y de diferentes creadores tienen las fuentes correspondientes, de modo que la legitimidad hipotética es correcta, sin ajustar la información relacionada con el primer creador.

III. RESULTADOS

Análisis Descriptivo

Cuadro resumen de análisis descriptivo (gestión por procesos)

Gestión por Procesos (Agrupada)	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
En desacuerdo	10	27,8	27,8	30,6
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	15	41,7	41,7	72,2
De acuerdo	7	19,4	19,4	91,7
Totalmente de acuerdo	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	



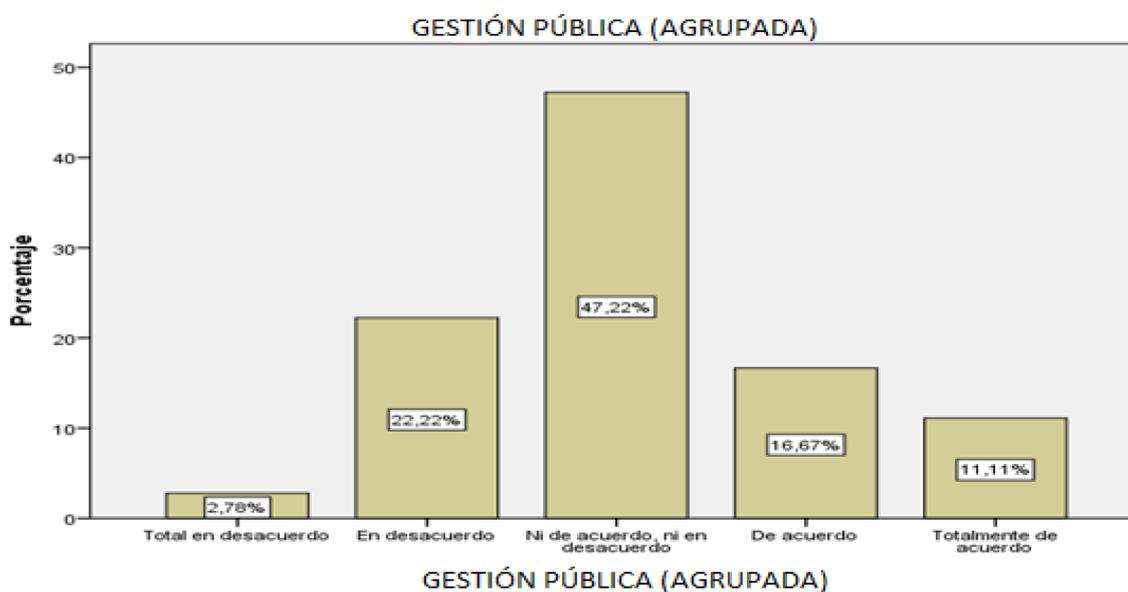
Interpretación:

De acuerdo con los datos que tenemos de acuerdo a la muestra conformada por 36 colaboradores de la unidad de emisión de licencias de conducir, el 8.33% indicó que están totalmente de acuerdo, el 19.44% indicó que están de acuerdo, el 41.67% indicó que no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 27.78% indicó que está en desacuerdo, mientras que el 2.78% indicó estar en totalmente en desacuerdo, con lo que respecta a la gestión por procesos.

Cuadro resumen de análisis descriptivo (gestión pública)

Gestión Pública (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Total en desacuerdo	1	2,8	2,8	2,8
	En desacuerdo	8	22,2	22,2	25,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	47,2	47,2	72,2
	De acuerdo	6	16,7	16,7	88,9
	Totalmente de acuerdo	4	11,1	11,1	100,0
	Total	36	100,0	100,0	



Interpretación:

De acuerdo con los datos que tenemos de acuerdo a la muestra conformada por 36 colaboradores de la unidad de emisión de licencias de conducir, el 11.11% indicó que están totalmente de acuerdo, el 16.67% indicó que están de acuerdo, el 47.22% indicó que no está ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 22.22% indicó que está en desacuerdo, mientras que el 2.78% indicó estar en totalmente en desacuerdo, con lo que respecta a la gestión pública.

Análisis de la prueba de normalidad

Declaración de la hipótesis

H0: Los valores de los datos tienen distribución normal

H1: Los valores de los datos difieren de la distribución normal

Establecimiento del nivel de significancia

El nivel de significancia definida será del 5%

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por Procesos (Agrupada)	,234	36	,000	,897	36	,003
Gestión Pública (Agrupada)	,267	36	,000	,887	36	,002

En la tabla se prueba que el número de muestra es de menor a < 50 , por lo tanto, se utilizará Shapiro-Wilk, dando valores de 0.234 para la primera variable y 0.267 para la segunda variable.

Comparación del valor P

Valor $p = 0.000 < \alpha = 0.05$

Decisión

Se refuta el H_0 y se ratifica la H_1 , debido a que la significancia es menor a 0.05, por consiguiente, se demuestra que las puntuaciones difieren de la distribución normal y se da lugar a la aplicación de la prueba rho de Spearman.

Coefficiente	Tipo de correlación
0.00	No existe correlación alguna entre variables.
[0 - 0.2]	Muy baja o muy débil
<0.2 - 0.4]	Baja o débil
<0.4 - 0.6]	Moderada
<0.6 - 0.8]	Alta o Fuerte
<0.8 a 1]	Muy alta o muy fuerte

Prueba de Correlación.

Hipótesis general.

Con respecto a la correlación de variables de estudio, se plantearon las siguientes hipótesis:

H₀: NO Existe relación directa entre la gestión por procesos y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019.

H₁: Existe relación directa entre la gestión por procesos y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019.

HG: Existe relación entre la gestión por procesos y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019

Fundamentando que:

Sig. < 0.05, se rechaza la H_0 .

Sig. > 0.05, no se rechaza la H_0 .

			Gestión por procesos (Agrupado)	Gestión pública (Agrupado)
Rho de Spearman	Gestión por procesos (Agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 36	,821** ,000 36
	Gestión pública (Agrupado)	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,821** ,000 36	1,000 . 36

Interpretación: Gracias al rho de Spearman de 0.821 y la significancia de 0.000 (menor a la establecida de 0.05), se afirma que existe una correlación entre las variables de estudio, la cual es muy alta o muy fuerte; por lo cual se tiene que negar la hipótesis H_0 , por consecuencia, validar la hipótesis alterna H_1 .

Hipótesis específica 1

H₀: No Existe una relación muy fuerte entre la mejora continua y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019.

H₁: Existe una relación muy fuerte entre la mejora continua y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019.

HG: Existe relación entre la gestión por procesos y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019

Fundamentando que:

Sig. < 0.05, se rechaza la H_0 . Sig.

> 0.05, no se rechaza la H_0 .

			Mejora continua (Agrupado)	Gestión pública (Agrupado)
Rho de Spearman	Mejora continua (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,868**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Gestión pública (agrupado)	Coefficiente de correlación	,868**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

Interpretación: Gracias al rho de Spearman de 0.868 y la significancia de 0.000 (menor a la establecida de 0.05), se afirma que existe una correlación entre las variables de estudio, la cual es muy alta o muy fuerte; por lo cual se tiene que negar la hipótesis H_0 , por consecuencia, validar la hipótesis alterna H_1 .

Hipótesis específica 2

H0: No Existe una relación muy fuerte entre la estructura flexible y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019.

H1: Existe una relación muy fuerte entre la estructura flexible y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019.

HG: Existe relación entre la gestión por procesos y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019

Fundamentando que:

Sig. < 0.05, se rechaza la H_0 . Sig.

> 0.05, no se rechaza la H_0 .

			Estructura flexible (Agrupado)	Gestión pública (Agrupado)
Rho de Spearman	Estructura flexible (agrupado)	Coefficiente de correlación	1,000	,739**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	36	36
	Gestión pública (agrupado)	Coefficiente de correlación	,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	36	36

Interpretación: Gracias al rho de Spearman de 0.739 y la significancia de 0.000 (menor a la establecida de 0.05), se afirma que existe una correlación entre las variables de estudio, la cual es alta o fuerte; por lo cual se tiene que negar la hipótesis H_0 , por consecuencia, validar la hipótesis alterna H_1 .

Hipótesis específica 3.

H0: No Existe una relación muy fuerte entre el control constante y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019.

H1: Existe una relación muy fuerte entre el control constante y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019.

HG: Existe relación entre la gestión por procesos y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019

Fundamentando que:

Sig. < 0.05, se rechaza la H_0 .

Sig. > 0.05, no se rechaza la H_0 .

		Control constante (agrupado)	Gestión pública (Agrupado)
Rho de Spearman	Habilidades (agrupado)	1,000	,713**
	Ciclo de vida (agrupado)	,713**	1,000

Interpretación: Gracias al rho de Spearman de 0.713 y la significancia de 0.000 (menor a la establecida de 0.05), se afirma que existe una correlación entre las variables de estudio, la cual es alta o fuerte; por lo cual se tiene que negar la hipótesis H_0 , por consecuencia, validar la hipótesis alterna H_1 .

IV. Discusión

Discusión - Hipótesis general

La investigación estableció como finalidad fundamental fijar la relación existente entre la gestión por procesos y la gestión pública en la unidad de licencias de la gerencia regional del Callao. De esta manera, por consecuencia la evaluación de personas sondeadas indicó que es posible corroborar la presencia de una correlación muy alta o muy fuerte de un 0.838 dentro de las variables del estudio. De la misma manera, por consecuencia a la significancia hallada de 0.000, se permite aprobar la hipótesis alterna H_1 ; esto quiere decir, que la gestión por procesos se relaciona de manera significativa y positivamente con la gestión pública.

De acuerdo a la investigación realizada por Cortez (2016). En su tesis titulada Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General

de la Marina, 2016; afirma que la gestión por procesos tiene una correlación directa, positiva y significativamente con la satisfacción de los tiene una correlación directa, positiva y significativamente de 0.923 del Ro de spearman con lo cual se logró identificar una relación directa.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que existe una correlación muy alta entre las variables señaladas, por lo cual se contrastan con los resultados obtenidos en el estudio realizado de Cortez (2016) en su investigación de, “Gestión por procesos y la satisfacción de los clientes de la Secretaría de la Comandancia General de la Marina” donde la correlación de spearman es de 0.923 y la de esta investigación es 0.838, por lo cual expresa una correlación muy alta entre ambas variables de estudio.

Entonces, teniendo en cuenta los resultados mencionados de esta investigación y conjuntamente con la teoría como referencia de Calderón (2016, p.41) en la cual indica que, la necesidad de efectuar un cambio en el gobierno estatal. Los nuevos enfoques que son de las organizaciones privadas y aplicarlas en el estado. La aplicación de tecnologías de tal manera se pueda realizar las funciones con mayor efectividad. Acoplar nuevas tendencias internacionales de tal manera se mejore la gestión actual.

Por lo tanto, la existente correlación entre las variables presentes en esta investigación concuerda con lo expresado en la teoría que nos apoyamos de Calderón, indicando que para el logro de una eficiente gestión en el estado se debe de tener en cuenta los enfoques que mantiene la empresa privada de tal modo se pueda desarrollar metas y asegurar calidad en las decisiones que se toman en la gestión pública, por lo cual la correlación existente de esta investigación guarda relación con la teoría expuesta de Calderón.

Discusión – Mejora Continua

Se proyectó diagnosticar la relación la mejora continua y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir del Callao, 2019. Por lo tanto, se fijó que: una existente correlación entre las variables presentes de esta investigación, la cual es de 0.868 en la mejora continua y la gestión pública, con lo que su nivel de significancia arrojó $0.000 < 0.05$, lo cual nos indica que rechaza la hipótesis H_0 , esto quiere decir que la hipótesis alterna H_1 es aceptada.

De acuerdo a la investigación realizada por Quenta (2018), en su tesis titulada Mejora Continua y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima, 2018. Se obtuvo un resultado donde se muestra mediante la Prueba Rho de Spearman con un nivel de significancia de 0,993, por ende, se rechaza la hipótesis nula, lo cual indica que es una relación positiva alta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis de la investigación indicando que existe relación positiva alta entre la mejora continua y la gestión pública.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que existe una correlación muy alta entre las variables señaladas, por lo cual se contrastan con los resultados obtenidos en el estudio realizado de Quenta (2018) en su investigación de, “Mejora Continua y la calidad de servicio de la salud en la plataforma de atención al usuario externo del Hospital Hermilio Valdizán, Lima, 2018.” Donde la correlación de spearman es de 0.993 y la de esta investigación es 0.868, por lo cual expresa una correlación muy alta entre ambas variables de estudio.

Entonces, teniendo en cuenta los resultados mencionados de esta investigación y conjuntamente con la teoría como referencia de Martínez (2014, p.46) en la cual indica que, es útil implantar una filosofía de mejora continua que le permita a las organizaciones reducir sus costos, mejorar los procesos, eliminar todos los desperdicios con la finalidad de aumentar la satisfacción de los clientes, y es por todo ello se infiere que estos guardan relación entre ellas.

Por lo tanto, la existente correlación entre las variables presentes en esta investigación concuerda con lo expresado en la teoría que nos apoyamos de Martínez, indicando la mejora continua brinda soluciones que permiten mantener la competitividad, mejorar la calidad, mejorar la productividad, aumentar la participación de mercado y supervivencia de la empresa, por lo cual la correlación existente de esta investigación guarda relación con la teoría expuesta de Martínez.

Discusión - Hipótesis específica: Estructura flexible

Se proyectó diagnosticar la relación la estructura flexible y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir del Callao, 2019. Por lo tanto, se fijó una existente correlación entre las variables presentes de esta investigación, la cual es de 0.739 en la estructura flexible y la gestión pública, con lo que su nivel de significancia arrojó $0.000 <$

0.05, lo cual nos indica que rechaza la hipótesis H0, esto quiere decir que la hipótesis alterna H1 es aceptada.

De acuerdo con la investigación realizada por Vivanco (2018) “Relación entre el modelo de diseño organizacional y la delegación de toma de decisiones del Centro médico San Pablo San Juan de Lurigancho 2018”, en la cual menciona existe relación significativa entre la variable Modelo de diseño organizacional y la delegación de toma de decisiones según el personal del Centro Médico San pablo, ($r=0,614$, $p=0,000$), es decir el sistema de una organización tiene relación con la delegación de toma de decisiones por parte de la gerencia, y esto se evidencia en asumir la mayor parte de decisiones y no permitir que los colaboradores participen activamente en las decisiones trascendentales que encamina a la organización. Con los datos que se analizaron anteriormente, se puede afirmar que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión estructura flexible y la gestión pública. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la primera hipótesis específica.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que existe una correlación muy alta entre las variables señaladas, por lo cual se contrastan con los resultados obtenidos en el estudio realizado de Vivanco (2018) en su investigación de, “Relación entre el modelo de diseño organizacional y la delegación de toma de decisiones del Centro médico “San Pablo” San Juan de Lurigancho 2018” donde la correlación de spearman es de 0.614 y la de esta investigación es 0.739, por lo cual expresa una correlación muy alta entre ambas variables de estudio.

Entonces, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la investigación nos apoyamos como referencia en la teoría de Martínez (2014, p.9) En comparación de las organizaciones con enfoques distintos, tales como aquellas que se basan en productos o segmentos del mercado no están tan claras sus ventajas. Por lo que las organizaciones por procesos crean su propia orientación, es decir pueden ser flexibles si se requiere es por ello por lo que tienen una gran ventaja a comparación del resto es por esto que se debe de tener en cuenta la nueva tendencia y los entornos, entender que la gestión por procesos puede alcanzar niveles de productividad incalculables. (2014, p.39)

Por lo tanto, la existente correlación entre las variables presentes en esta investigación concuerda con lo expresado en la teoría que nos apoyamos de Martínez,

indicando que la estructura es el sistema que tiene por responsabilidad lograr la estabilidad organizacional y dirigir sus actividades para que alcance con eficiencia los objetivos y las metas propuestos, así como lograr la adaptabilidad con el fin de desarrollar el crecimiento de la organización, por lo cual la correlación existente de esta investigación guarda relación con la teoría expuesta de Martínez.

Discusión - Hipótesis específica: Control constante

Se proyectó diagnosticar la relación del control constante y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir del Callao, 2019. Por lo tanto, se fijó que: una existente correlación entre las variables presentes de esta investigación, la cual es de 0.713 en el control constante y la gestión pública, con lo que su nivel de significancia arrojó $0.000 < 0.05$, lo cual nos indica que rechaza la hipótesis H_0 , esto quiere decir que la hipótesis alterna H_1 es aceptada.

De acuerdo a la investigación realizada por Zegarra (2018). En su tesis titulada Control interno y gestión pública en trabajadores del Gobierno Regional sede central Abancay, ejercicio 2008, se afirma que el factor determinante en la gestión pública de acuerdo a una de sus dimensiones el control constante que aseguren a los funcionarios públicos, por ello esto tiene una correlación directa, positiva y moderada de 0.584 del Ro de spearman en el sector público, para que así los servidores públicos puedan realizar sus actividades de manera eficaz y sin preocupación alguna, de esta manera brindando un mejor servicio a la comunidad.

De los resultados obtenidos en esta investigación, se puede deducir que existe una correlación alta entre las variables señaladas, por lo cual se contrastan con los resultados obtenidos en el estudio realizado de Zegarra (2018) en su investigación de, “Control interno y gestión pública en trabajadores del Gobierno Regional sede central Abancay, ejercicio 2008.” donde la correlación de spearman es de 0.584 y la de esta investigación es 0.713, por lo cual expresa una correlación alta entre ambas variables de estudio.

Entonces, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la investigación nos apoyamos como referencia en la teoría de Chenet (2015, p.100) en la cual dentro de su planteamiento de teoría en base al control en la gestión pública menciona que este proceso de control implicar mejorar la forma en la que el estado hace las cosas, introducir mecanismos más transparentes y eficientes, además de necesitar una retroalimentación,

porque es indispensable realizar una evaluación y monitoreo con el fin de seguir en un proceso de mejora, entre otros aspectos, por todo ello se infiere que estos guardan relación alta o fuerte aceptando sus hipótesis.

Por lo tanto, la existente correlación entre las variables presentes en esta investigación concuerda con lo expresado en la teoría que nos apoyamos de Chenet, indicando al control constante como el esfuerzo permanente de cuidar y mejorar las acciones del estado, enfatizando en las capacidades, es así como los propósitos y los pasos llevan a corregir las desviaciones surgidas en los procesos respecto a unas directrices establecidas y unos valores determinados que se consideran óptimos para obtener las propiedades requeridas, por lo cual la correlación existente de esta investigación guarda relación con la teoría expuesta de Chenet.

V. Conclusiones

Finalmente se concluye que el grado de correlación entre la gestión por procesos y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir es muy alta o muy fuerte de según el valor de 0,821, también la significancia hallada de 0,000 es menor que la significancia de trabajo fijada de 0,05 lo que implica que se acepta la hipótesis alterna H 1, y por consecuencia la gestión por procesos muestra una correlación positiva directa con la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, lo que quiere decir que es tiempo de implantar nuevos modelos de organización en las entidades públicas, como es la gestión por procesos, de esta manera se pueda sobre llevar una mejor gestión pública en la unidad de licencias de conducir de la región Callao, 2019.

En conclusión, con respecto a la dimensión 1 se pudo hallar que el grado de correlación entre mejora continua y gestión pública es muy alta o muy fuerte según su valor encontrado que fue de 0,868, y a su vez la significancia hallada fue de 0,000 la cual es menor a la significancia fijada de 0,05, esto quiere decir que se acepta la hipótesis específica alterna H1, por consiguiente, la relación entre la mejora continua y la gestión pública es directa, por lo cual se tiene que de desarrollar la idea de estar en constante mejora para el beneficio de los administrados, ya que se puede presentar casos nuevos a desarrollar por lo cual se debe de intentar agregar más énfasis en mejorar las respuestas hacia sus necesidades, además de introducir nuevos estándares de calidad para la unidad de licencias de conducir de la región Callao, 2019.

De igual modo, con respecto a la dimensión 2 se pudo hallar que el grado de correlación entre estructura flexible y gestión pública es alta o fuerte según su valor encontrado que fue de 0.739, y del mismo modo la significancia hallada fue de 0.000 la cual es menor a la significancia fijada que es de 0.05, de modo que se acepta la hipótesis alterna H 1, por lo tanto, la relación entre estructura flexible y gestión pública es directa, por lo cual es necesario de que los diseños de las estructuras organizaciones dentro de las entidades públicas se adecuen frente a los cambios que se da en las leyes , es por ello que se debe de contar con un diseño organizaciones que sea flexibles para que de este modo puedan ir a la par con lo que las modificaciones en la ley indique, siendo beneficio para el desarrollo de funciones para la unidad de licencias de conducir de la región Callao, 2019.

Por último, con respecto a la dimensión 3 se pudo hallar que el grado de correlación entre el control constante y la gestión pública es alta o fuerte según su valor encontrado que fue de 0.713, y a su vez la significancia hallada fue de 0.000 la cual es menor a la significancia fijada que es de 0.05, esto quiere decir que se acepta la hipótesis alterna H 1, por consiguiente, si existe relación entre el control constante y la gestión pública, siendo este control necesario para asegurar niveles óptimos de respuestas además se asegurar que se realicen bien las funciones de los funcionarios públicos, así mismo asegurar que los procesos y procedimientos se encuentren en niveles altos de calidad , siendo así que permita la retroalimentación continúa de los desarrollos y resultados obtenidos en la unidad de licencias de conducir de la región Callao, 2019.

VI. Recomendaciones

Implantar nuevos modelos de organización como la gestión por procesos para así desarrollar adoptar los nuevos principios que nos pide la gestión pública actual, centrándonos en la solución de los problemas que trae consigo los anteriores modelos de gestión pública, tales como la solución, agilización y optimización al modelo burocrático, comprometiéndonos con la modernización hacia la gestión pública que por objetivo tiene aumentar sus capacidades y ejecutar su función de manera eficiente.

Desarrollar el sentido de compromiso a la mejora continua, de esta forma asegurar el nivel de calidad en los procesos para que consigo se desarrolle servicios de calidad, tales como la orientación a los objetivos de los administrados, agilidad de atención, solución

detallada frente los distintos requerimientos o necesidades de los administrados, en general asegurar de manera eficiente y eficaz lo que se brinda en la unidad de licencias del Callao.

Adoptar nuevos criterios para el desarrollo de la estructura organizacional de este modo ser una estructura flexible y estar sujetos a los cambios en las leyes publicadas en los decretos supremos que emite la entidad pública correspondiente, así poder hacer frente a los nuevos requerimientos que soliciten para los centros de emisión de licencia de conducir.

Realizar control constante para asegurar los niveles de calidad en los procesos y procedimientos para entregar servicios que puedan satisfacer y beneficiar a los administrados, así mismo se pueda desarrollar una mejora significativa en el desenvolvimiento de las funciones que realiza cada funcionario público, asegurando el bienestar y compromiso con la sociedad.

VII. Referencias

- Acevedo, R. (2014) *Managerial efficiency: an empirical approach to measure and evaluate it in the electrical sector of Venezuela*. Venezuela.
- Aguilar, L. (2015) *Gobernanza y gestión pública, Administración pública*. México: Fondo de cultura económica.
- Alabau, F. (2012) *Implantación de la gestión por procesos para la mejora de las diferentes fases en la gestión de programas*. Universidad Politécnica de Cartagena. XVI Congreso Internacional de Ingeniería de Proyectos.
- Bastidas, D. y Pisconte, J. (2009) *Gestión Pública, Desarrollo de capacidades para el fortalecimiento de las organizaciones políticas*. Perú. IDEA Internacional.
- Cabanas, V., González, C., y Veiga, O. (2012). *Construcción y validación de una escala breve de percepción de barreras para la práctica deportiva en adolescentes*. Revista Esp. De Salud Pública (2173).
- Cabello, E. (2015) *UF1464 - Calidad del producto gráfico*. España, Editorial Elearning, S.L.
- Cabrera, H. (2016) *Procedimiento para la Identificación y Evaluación de las oportunidades de mejora: medición de la factibilidad e impacto*. Revista de Ingeniería Industrial (0258).
- Castañeda, R. (2011) *El proceso de cambio en las organizaciones*. (Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nuevo León).

- Delgado, S. (2015). *Recursos humanos: administración y finanzas*. España: Ediciones Paraninfo S.A
- Dios, J. (2013) *Archivo hospitalario*. España, S. Juan de Dios.
- Escalante, A. (2015) *Introducción a la administración y gestión pública*. Fondo Editorial de la Universidad Continental, 2015.
- Fidalgo, A., Sein, M., Lerís, D., y García, F. (2013). *Sistema de Gestión de Conocimiento para la aplicación de experiencias de innovación educativa en la formación*. España: Madrid, pp 750-755.
- Fraile, G., Preve, L., & Sarria, V. (2010). *Finanzas Para La Pequeña Y Mediana Empresa*. Buenos Aires, Argentina: Colección Iae Press.
- Gallego, G. (2014). *Gestión del talento*. Colombia: Mejoras.
- García; F, Alfaro; A, Hernández; A & Molina; M. (2006). *Diseño de Cuestionarios para la Recogida de Información: Metodología y Limitaciones*. España: Revista Clínica de Medicina de Familia.
- Gómez, B. (2016). *Mass customization: Las claves de la personalización masiva*. España: Marge Books.
- Gosso, F. (2010) *hiper satisfacción del cliente*. México, Panorama Editorial.
- Gutiérrez, A. (2017) *Diseño de un modelo de gestión por procesos y su influencia en la dirección estratégica de la empresa ponci plus s.a.c., Trujillo 2017* (Tesis de Ingeniería industrial, Universidad Privada del Norte).
- Hernández, R., Carlos, F., & Baptista, P. (2010). *Metodología De La Investigación* (Quinta Ed.). México: Mcgrawhill.
- Lianes, M. *et al.* (2014). *De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos*. Revista de Ingeniería Industrial (1815)
- López, M. (2010). *Ciudadanía Digital, un modelo de implantación en la región de Manizales y Caldas, Colombia*. Madrid: Universidad Pontificia de Salamanca.
- Louffat, E. (2017). *Diseño Organizacional Basado En Procesos*. México: Cengage Learning.
- Lucas, P. (2014) *Gestión de las Empresas por Procesos*. (Tesis de Ingeniería Industrial, Universidad de Ingeniería Industrial de Barcelona)
- Mallar, M. (2010) *La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente*. Revista Científica Visión de Futuro (1669)
- Mañueco, L. (2014). *Un Modelo de gestión por competencias: lecciones aprendidas*. España: Ediciones Gestión 2000 S.A.

- Márquez, A. (2015). *Diseño de cadena de valor del sistema de gestión por procesos para un laboratorio clínico ubicado en la ciudad de Quito*.
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Bolivia: Perspectivas.
- Meléndez M, M. (2017). *Marketing de servicios y su relación con la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva Ltda. – Tarapoto, periodo 2016*. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (Acceso el 15 de octubre de 2018)
- Pérez, A. (2010). *Gestión por procesos*. España: ESIC Editorial.
- Pizarro. (2017). *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016* (Tesis de Maestría).
- Pliscoff, C. (2017). *Implementando la nueva gestión pública: problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno*. Revista Convergencia (2448).
- Pulido, M. (2015). *Ceremonial y protocolo: métodos y técnicas de investigación científica*. Venezuela: Opción.
- Ramos, C. (2015) *La transformación de la empresa chilena: Una modernización desbalanceada*. Chile, Ediciones Universidad Alberto Hurtado.
- Rojas, J., Pelegerín, A., y Saturnina, M. (2018) *Enfoques técnicos para la evaluación de la eficiencia y eficacia en el primer nivel de atención médica de los servicios de salud del sector público*. Revista Retos de la dirección (12196)
- Rojas, M., Jaimes, L. y Valencia, M. (2017) *Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo*. Revista Espacios (0798)
- Torres, C. (2014) *Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos*. Revista Scielo de Ingeniería Industrial (1815)
- Thompson, A., Gamble, J., Peteraf, M., & Strickland, A. (2015). *Administración Estratégica*. México: Mcgrawhill Education
- Ventura, L. (2017) *¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria*. Revista Cubana de Salud Pública (0864).
- Yunka, C. (2012). *Mejoramiento de la gestión en los procesos operativos*. Ecuador.
- Zapata, A. (2016) *Ciclo de la calidad PHVA*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.

VIII. Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES/INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación existente entre la gestión por procesos y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación existente entre la mejora continua y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019? ¿Cuál es la relación existente entre la flexibilidad estructural y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019? ¿Cómo influye el control constante y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación existente entre la gestión por procesos y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar la relación que existe entre la mejora continua y la gestión pública en la Unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019. Determinar la relación que existe entre la flexibilidad estructural y la gestión pública en la Unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019. Determinar la relación que existe entre el control constante y la gestión pública en la Unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019.</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación entre la gestión por procesos y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019.</p> <p>Hipótesis Específicas: Existe relación entre la mejora continua y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019. Existe relación entre la flexibilidad estructural y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019. Existe relación entre el control constante y la gestión pública en la unidad de licencias de conducir, Región Callao, 2019.</p>	<p>La gestión por procesos</p> <p>La gestión pública</p>	<p>MEJORA CONTINUA Competitividad. Mejorar Calidad. Rentabilidad.</p> <p>FLEXIBILIDAD ESTRUCTURAL Eficiencia. Adaptabilidad.</p> <p>CONTROL CONSTANTE Calidad de producto. Satisfacción del cliente.</p> <p>GERENCIA ÁGIL Flexibilidad. Entornos cambiantes.</p> <p>GERENCIA EFICIENTE Eficiencia técnica. Eficiencia económica. Eficiencia social.</p> <p>GERENCIA MODERNA División de trabajo. Especialización.</p>	<p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN No experimental – Transversal.</p> <p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicada.</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional – Descriptivo.</p> <p>POBLACIÓN 40.</p> <p>MUESTRA 36.</p> <p>TÉCNICAS DE LA INFORMACIÓN Programa estadístico SPSS 24.</p>

Anexo 2: Cuestionario

Estimado(a) Sr. (a).

El presente instrumento forma parte del trabajo de investigación titulada: “Gestión por procesos y su influencia en la gestión pública de la unidad de licencias de conducir del gobierno regional del callao 2019“. Por esta razón, le pedimos su participación, desarrollando cada pregunta de una manera objetiva y veraz.

La información es confidencial y reservada, ya que los resultados se manejarán solo para la investigación.

Le agradezco de antemano su valiosa colaboración.

INSTRUCCIONES:

Marque con una X la respuesta que crea usted la correcta.

DATOS ESPECÍFICOS	
1	Muy de acuerdo
2	Un poco de acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	Un poco desacuerdo
5	Muy en desacuerdo

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS						
Dimensión 1: Competitividad						
1	¿Considera usted que la unidad de licencias del Callao está a nivel de competencia con el Touring de Lince?	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Mejora calidad						
2	¿Está de acuerdo usted con la mejora de calidad en el nuevo sistema nacional de conductores? ¿Está de acuerdo con los parámetros de mejora de calidad que solicitan a los administrados?	1	2	3	4	5
3	¿Está de acuerdo con los parámetros de mejora de calidad que solicitan a los administrados?	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Rentabilidad						
4	¿Cree rentable la solicitud de papeleos para los administrados?	1	2	3	4	5
5	¿Considera rentable la apertura de nuevos centros médicos en el Callao?	1	2	3	4	5
6	¿Considera rentable la contratación de personal de Locación?	1	2	3	4	5
Dimensión 4: Eficiencia						
7	¿Considera usted eficiente los estándares para contrataciones de personal de locación?	1	2	3	4	5
8	¿Considera usted eficiente el manejo del nuevo sistema?	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted eficiente los nuevos requerimientos del decreto?	1	2	3	4	5
Dimensión 5: Adaptabilidad						
10	¿Considera usted que los nuevos marcos legales del decreto del MTC es adaptable a políticas de la región callao?	1	2	3	4	5
Dimensión 6: Calidad del producto						
11	¿Está de acuerdo con la calidad de las licencias impresas en el Callao?	1	2	3	4	5
Dimensión 7: Satisfacción del cliente						
12	¿Cree usted que aumentó la satisfacción del cliente con el nuevo sistema de colas de la región Callao?	1	2	3	4	5

VARIABLE 2: Gestión pública						
Dimensión 1: Flexibilidad						
13	¿Considera usted que el personal de emisión de licencias puede ser flexible?	1	2	3	4	5
Dimensión 2: Entornos cambiantes						
14	¿Considera usted que la modificación de leyes en el entorno de transportes es significativa?	1	2	3	4	5
15	¿Cree usted que el entorno del parque automotor nacional para en constante cambio?	1	2	3	4	5
Dimensión 3: Eficiencia técnica						
16	¿Considera usted que existe una buena distribución de personal teniendo en cuenta sus habilidades?	1	2	3	4	5
Dimensión 4: Eficiencia económica						
17	¿Considera usted que existe una buena eficiencia económica con relación a las contrataciones en el área de "habilidades de manejo"?	1	2	3	4	5
Dimensión 5: Eficiencia social						
18	¿Considera usted que existe un nivel de eficiencia social en relación a las necesidades de los ciudadanos?	1	2	3	4	5
Dimensión 6: División del trabajo						
19	¿Considera usted adecuada la división del trabajo en la unidad de licencias de conducir del Callao?	1	2	3	4	5
Dimensión 7: Especialización						
20	¿Está de acuerdo con las especializaciones que tienen los actuales evaluadores del área de "habilidad de manejo"?	1	2	3	4	5

Anexo 3: Validación de instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: MEJORA CONTINUA								
1	Considera usted que la unidad de licencias del Callao está a nivel de competencia con el Touring de Lince.	/		/		/		
2	Está de acuerdo usted con la mejora de calidad en el nuevo sistema nacional de conductores.	/		/		/		
3	Está de acuerdo con los parámetros de mejora de calidad que solicitan a los administrados.	/		/		/		
4	Cree rentable la solicitud de papeleos para los administrados.	/		/		/		
5	Considera rentable la apertura de nuevos centros médicos en el Callao.	/		/		/		
6	Considera rentable la contratación de personal de Locación	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: ESTRUCTURA FLEXIBLE								
7	Considera usted eficiente los estándares para contrataciones de personal de locación	/		/		/		
8	Considera usted eficiente el manejo del nuevo sistema	/		/		/		
9	Considera usted eficiente los nuevos requerimientos del decreto del MTC	/		/		/		
10	Considera usted que los nuevos marcos legales del decreto del MTC es adaptable a políticas de la región callao	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: CONTROL CONSTANTE								
11	Está de acuerdo con la calidad de las licencias impresas en el Callao	/		/		/		
12	Cree usted que aumentó la satisfacción del cliente con el nuevo sistema de colas de la región Callao	/		/		/		

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador. *Dr. Bantín Barreto Urcel* DNI: *10614088*
 Especialidad del validador: *Lic. Administración*

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

19 de noviembre del 2019

[Firma]
 Firma del Experto Informante.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PÚBLICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: GERENCIA ÁGIL								
13	Considera usted que el personal de emisión de licencias puede ser flexible	/		/		/		
14	Considera usted que la modificación de leyes en el entorno de transportes es significativa	/		/		/		
15	Cree usted que el entorno del parque automotor nacional para en constante cambio	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: GERENCIA EFICIENTE								
16	Considera usted que existe una buena distribución de personal teniendo en cuenta sus habilidades	/		/		/		
17	Considera usted que existe una buena eficiencia económica con relación a las contrataciones en el área de habilidades de manejo	/		/		/		
18	Considera usted que existe un nivel de eficiencia social en relación a las necesidades de los ciudadanos	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: GERENCIA MODERNA								
19	Considera usted adecuada la división del trabajo en la unidad de licencias de conducir del Callao	/		/		/		
20	Está de acuerdo con las especializaciones que tienen los actuales evaluadores del área de habilidad de manejo	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador. *Dr. Bantín Barreto Urcel* DNI: *10614088*
 Especialidad del validador: *Lic. Administración*

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

19 de noviembre del 2018

[Firma]
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: MEJORA CONTINUA								
1	Considera usted que la unidad de licencias del Callao está a nivel de competencia con el Touring de Lince.							
2	Está de acuerdo usted con la mejora de calidad en el nuevo sistema nacional de conductores.	/		/		/		
3	Está de acuerdo con los parámetros de mejora de calidad que solicitan a los administrados.	/		/		/		
4	Cree rentable la solicitud de papeleos para los administrados.	/		/		/		
5	Considera rentable la apertura de nuevos centros médicos en el Callao.	/		/		/		
6	Considera rentable la contratación de personal de Locación	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: ESTRUCTURA FLEXIBLE								
7	Considera usted eficiente los estándares para contrataciones de personal de locación	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Considera usted eficiente el manejo del nuevo sistema	/		/		/		
9	Considera usted eficiente los nuevos requerimientos del decreto del MTC	/		/		/		
10	Considera usted que los nuevos marcos legales del decreto del MTC es adaptable a políticas de la región callao	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: CONTROL CONSTANTE								
11	Está de acuerdo con la calidad de las licencias impresas en el Callao	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Cree usted que aumentó la satisfacción del cliente con el nuevo sistema de colas de la región Callao	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *Mg. Otavala Chavez Maribel* DNI: *46103309*

Especialidad del validador: *Administración*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

19 de noviembre del 2019


Firma del Experto Informante.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PÚBLICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: GERENCIA ÁGIL								
13	Considera usted que el personal de emisión de licencias puede ser flexible							
14	Considera usted que la modificación de leyes en el entorno de transportes es significativa							
15	Cree usted que el entorno del parque automotor nacional para en constante cambio							
DIMENSIÓN 2: GERENCIA EFICIENTE								
16	Considera usted que existe una buena distribución de personal teniendo en cuenta sus habilidades							
17	Considera usted que existe una buena eficiencia económica con relación a las contrataciones en el área de habilidades de manejo							
18	Considera usted que existe un nivel de eficiencia social en relación a las necesidades de los ciudadanos							
DIMENSIÓN 3: GERENCIA MODERNA								
19	Considera usted adecuada la división del trabajo en la unidad de licencias de conducir del Callao	Si	No	Si	No	Si	No	
20	Está de acuerdo con las especializaciones que tienen los actuales evaluadores del área de habilidad de manejo							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: *Mg. Otavala Chavez Maribel* DNI: *46103309*

Especialidad del validador: *Administración*

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

19 de noviembre del 2018


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: MEJORA CONTINUA								
1	Considera usted que la unidad de licencias del Callao está a nivel de competencia con el Touring de Lince.	/	/	/	/	/	/	
2	Está de acuerdo usted con la mejora de calidad en el nuevo sistema nacional de conductores.	/	/	/	/	/	/	
3	Está de acuerdo con los parámetros de mejora de calidad que solicitan a los administrados.	/	/	/	/	/	/	
4	Cree rentable la solicitud de papeleos para los administrados.	/	/	/	/	/	/	
5	Considera rentable la apertura de nuevos centros médicos en el Callao.	/	/	/	/	/	/	
6	Considera rentable la contratación de personal de Locación	/	/	/	/	/	/	
DIMENSIÓN 2: ESTRUCTURA FLEXIBLE								
7	Considera usted eficiente los estándares para contrataciones de personal de locación	/	/	/	/	/	/	
8	Considera usted eficiente el manejo del nuevo sistema	/	/	/	/	/	/	
9	Considera usted eficiente los nuevos requerimientos del decreto del MTC	/	/	/	/	/	/	
10	Considera usted que los nuevos marcos legales del decreto del MTC es adaptable a políticas de la región callao	/	/	/	/	/	/	
DIMENSIÓN 3: CONTROL CONSTANTE								
11	Está de acuerdo con la calidad de las licencias impresas en el Callao	/	/	/	/	/	/	
12	Cree usted que aumentó la satisfacción del cliente con el nuevo sistema de colas de la región Callao	/	/	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Rafael López

DNI: 05273202

Especialidad del validador: Gestión

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

19 de noviembre del 2019

Nota: Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN PÚBLICA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: GERENCIA ÁGIL								
13	Considera usted que el personal de emisión de licencias puede ser flexible	/	/	/	/	/	/	
14	Considera usted que la modificación de leyes en el entorno de transportes es significativa	/	/	/	/	/	/	
15	Cree usted que el entorno del parque automotor nacional para en constante cambio	/	/	/	/	/	/	
DIMENSIÓN 2: GERENCIA EFICIENTE								
16	Considera usted que existe una buena distribución de personal teniendo en cuenta sus habilidades	/	/	/	/	/	/	
17	Considera usted que existe una buena eficiencia económica con relación a las contrataciones en el área de habilidades de manejo	/	/	/	/	/	/	
18	Considera usted que existe un nivel de eficiencia social en relación a las necesidades de los ciudadanos	/	/	/	/	/	/	
DIMENSIÓN 3: GERENCIA MODERNA								
19	Considera usted adecuada la división del trabajo en la unidad de licencias de conducir del Callao	/	/	/	/	/	/	
20	Está de acuerdo con las especializaciones que tienen los actuales evaluadores del área de habilidad de manejo	/	/	/	/	/	/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: Rafael López

DNI: 05273202

Especialidad del validador: Gestión

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

19 de noviembre del 2018

Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Carta de consentimiento informado



Gobierno Regional
del Callao

Av. Juan Pablo II N° 140-Callao
Tlf: 637-1481 Anexo 210

"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

A: **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

De: **CÉSAR CABEZAS GUTIÉRREZ**
Coordinador responsable de la toma de habilidades de conducción

Asunto: Autorización de ejecución de tesis

Fecha: Callao, 16 de julio del 2019

Mediante el presente tengo a bien dirigirme a ustedes para saludarlos muy cordialmente y a la vez manifestarles que, he revisado la investigación realizada titulada, **"Gestión por procesos y la gestión pública en la unidad de licencias de la Región Callao, 2019"**, por el estudiante José Alejandro Vega Cuaresma, como su responsable inmediato autorizado por la Gerencia Regional de Transporte y Comunicaciones, se autoriza la ejecución del proyecto.

Atentamente



César Cabezas Gutiérrez
Coordinador del circuito de manejo