



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de procesos y desempeño institucional en el Módulo de
Violencia Familiar de Lima Norte, año 2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Villaverde Quispialaya, Magda Francisca (ORCID: 0000-0003-2072-2062)

ASESOR:

Mg. Cárdenas Canales, Daniel Armando (ORCID: 0000-0002-8033-3424)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mi querida madre, por su fortaleza y palabras, para lograr las metas trazadas.

A mis queridas hijas: Karol, Margareth y Valeria, por ser mi razón y mi motivo.

Al Lic. Luis Miguel Aquire Meza, por el apoyo brindado.

.

Agradecimiento

A Dios por todo lo que me brinda y que guie siempre los pasos que doy.

A los profesores que me han brindado sus conocimientos, para lograr la meta trazada.

Al Administrador del Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte, Lic. Luis Miguel Aquire Meza, por el apoyo brindado.

A cada uno de los Magistrados, personal jurisdiccional y administrativo del Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte, por el apoyo brindado.

Índice de contenidos

	Pág.
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Marco teórico	6
III. Metodología	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Operacionalización de variables	17
3.3. Población y muestra	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	20
3.5. Procedimiento	24
3.6. Métodos de análisis de datos	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. Resultados	27
3.1. Análisis descriptivo	27
3.2. Análisis inferencial	41
V. Discusión	47
VI. Conclusiones	49
VII. Recomendaciones	50
Referencias	52
Anexos	58
Anexo 1. Matriz de consistencia	58
Anexo 2. Instrumentos	60
Anexo 3. Certificados de validación de instrumentos	64
Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos	72
Anexo 5. Autorización de aplicación	75
Anexo 6. Base de datos	76
Anexo 7. Declaratoria de autenticidad	78

Anexo 8. Declaratoria de autenticidad (asesor)	79
Anexo 9. Acta de sustentación	80
Anexo 10. Autorización de publicación	81

Índice de tablas

		Página
Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión por procesos	17
Tabla 2	Operacionalización de la variable desempeño institucional	18
Tabla 3	Población de servidores que prestan servicios en el Módulo de Violencia Familiar - Lima Norte	19
Tabla 4	Niveles de interpretación del cuestionario de gestión por procesos	22
Tabla 5	Niveles de interpretación del cuestionario de desempeño institucional	23
Tabla 6	Juicio de expertos sobre los instrumentos de medición	23
Tabla 7	Confiabilidad del instrumento que mide gestión por procesos	24
Tabla 8	Confiabilidad del instrumento que mide desempeño institucional	24
Tabla 9	Gestión por procesos en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte	27
Tabla 10	Gestión de los procesos estratégicos en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte	28
Tabla 11	Gestión de los procesos operativos en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte	29
Tabla 12	Gestión de los procesos de soporte en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte	30
Tabla 13	Desempeño institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte	31
Tabla 14	Eficacia institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte	32
Tabla 15	Eficiencia institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte	33
Tabla 16	Economía institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte	34

Tabla 17	Calidad institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte	35
Tabla 18	Descripción de la relación entre las variables gestión por procesos y desempeño institucional	36
Tabla 19	Descripción de la relación entre las variables gestión por procesos y eficacia institucional	37
Tabla 20	Descripción de la relación entre las variables gestión por procesos y eficiencia institucional	38
Tabla 21	Descripción de la relación entre las variables gestión por procesos y economía institucional	39
Tabla 22	Descripción de la relación entre las variables gestión por procesos y calidad institucional	40
Tabla 23	Prueba de normalidad	41
Tabla 24	Correlación entre gestión de procesos y desempeño institucional en el Módulo de Violencia Familiar De Lima Norte	42
Tabla 25	Correlación entre gestión de procesos y eficacia institucional en el Módulo de Violencia Familiar De Lima Norte	43
Tabla 26	Correlación entre gestión de procesos y eficiencia institucional en el Módulo de Violencia Familiar De Lima Norte	44
Tabla 27	Correlación entre gestión de procesos y economía institucional en el Módulo de Violencia Familiar De Lima Norte	45
Tabla 28	Correlación entre gestión de procesos y calidad institucional en el Módulo de Violencia Familiar De Lima Norte	46

Índice de figuras

		Página
Figura 1	Niveles de implementación de la gestión por procesos en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte	27
Figura 2	Niveles de implementación de los procesos estratégicos en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte	28
Figura 3	Niveles de implementación de los procesos operativos en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte	29
Figura 4	Niveles de implementación de los procesos de soporte en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte	30
Figura 5	Niveles de desempeño institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte	31
Figura 6	Niveles de eficacia institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte	32
Figura 7	Niveles de eficiencia institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte	33
Figura 8	Niveles de economía institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte	34
Figura 9	Niveles de calidad institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte	35
Figura 10	Descripción por niveles de la relación entre las variables gestión por procesos y desempeño institucional	36
Figura 11	Descripción por niveles de la relación entre las variables gestión por procesos y eficacia institucional	37
Figura 12	Descripción por niveles de la relación entre las variables gestión por procesos y eficiencia institucional	38
Figura 13	Descripción por niveles de la relación entre las variables gestión por procesos y economía institucional	39
Figura 14	Descripción por niveles de la relación entre las variables gestión por procesos y calidad institucional	40

Resumen

La investigación tuvo el objetivo de determinar la relación que existe entre gestión de procesos y desempeño institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año 2020.

El estudio se realizó desde el enfoque cuantitativo, tipo básico y diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra se conformó con 67 servidores que prestan servicios en el Módulo de Violencia Familiar de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte. Los instrumentos fueron cuestionarios para cada variable, los cuales fueron validados mediante el juicio de expertos y determinados su confiabilidad mediante el método de consistencia interna, resultando un alfa de Cronbach de 0,854 para el Cuestionario de gestión por procesos y 0,822 para el Cuestionario de desempeño institucional. Las hipótesis se comprobaron a través del coeficiente Rho de Spearman.

Los resultados hicieron concluir que existe relación significativa ($Rho=0,725$; $p=0,000<0,05$) entre gestión de procesos y desempeño institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020. Esto significa que a mejor gestión por procesos mayor desempeño institucional en la sede judicial estudiada.

Palabras clave: Gestión por procesos, desempeño institucional, entidad judicial

Abstract

The objective of the investigation was to determine the relationship that exists between process management and institutional performance in the Family Violence Module of North Lima year 2020.

The study was carried out from the cuantitativa, basic type and non-experimental, cross-sectional and correlational approach. The sample was made up of 67 servers who provide services in the Family Violence Module of the Superior Court of Justice of the Northern Cone. The instruments were questionnaires for each variable, which were validated by expert judgment and their reliability was determined using the internal consistency method, resulting in a Cronbach's alpha of 0.854 for the Process Management Questionnaire and 0.822 for the Institutional Performance Questionnaire. . The hypotheses were tested using the Spearman's Rho coefficient.

The results concluded that there is a significant relationship ($Rho = 0.725$; $p = 0.000 < 0.05$) between process management and institutional performance in the Family Violence Module of North Lima year, 2020. This means that the better the management by processes, the greater the institutional performance in the judicial headquarters studied.

Keywords: Management by processes, institutional performance, judicial entity

I. Introducción

La gestión pública y sus procesos de modernización son actualmente considerados como instrumentos de desarrollo social de los países del tercer mundo o de aquellos que se hallan en vías de desarrollo. Se considera a la gestión pública como parte operativa de la política pública que en general busca atender las necesidades de una sociedad a través de acciones deliberadas que se ejecutan vía poderes públicos constituidas con anticipación (Eslava, 2011). Ello implica que una buena gestión pública deviene en un eficaz desempeño institucional con la consiguiente satisfacción de los ciudadanos y bienestar social.

No obstante la realidad observada y evidencia empírica señalan que estos procesos de mejoramiento del desempeño institucional no han sido favorables en diversos países, sobre todo en América Latina, donde esto ha ido particularmente mal (Franco & Scartascini, 2014). Las políticas de implementación de la gestión de la calidad no han sido del todo satisfactorias, pues en países como España en donde se ha intentado mejorar el desempeño de las instituciones buscando la descentralización solo se ha conseguido incrementar la politización y clientelismo (Kuhlmann & Wollman, 2014), debido a la alta fragmentación territorial, capacidades débiles y desiguales de los gobiernos locales y regionales de autogobierno; además de los problemas estructurales de la administración estatal, se encuentra la baja calidad de la preparación de políticas públicas y regulación legal (Džinić, (2017) siendo objeto de severas críticas, que lo califican de ineficiente y tardío (Gutiérrez, Vásquez y Vallés, 2015).

Esta situación se presenta en similar característica en las instituciones encargadas de administrar justicia, sobre todo en aquellas encargadas de atender casos de violencia familiar, pues el sistema no fue diseñado con respuestas integradas y colaborativas para hacer frente a este fenómeno que afecta a un gran número de la población mundial (Department of Justice of Canada, 2019); más aún por la alta incidencia de estos casos que impactan de manera negativa en las prácticas y procedimientos de los tribunales (Family Court of Australia, 2019); a la vez que generan protestas de la ciudadanía ya sea por los procesos

de administración de justicia como por las sentencias dictadas (BBC-News, 2019), debido a la falta de sincronía logística y administrativa que dan cuenta de sus problemas estructurales al momento de tomar decisiones ya sea en el ámbito de las competencias o los requerimiento (Escobar, 2019)

En el Perú, ya es tradicional adjetivar la administración de justicia como ineficiente e ineficaz, reduciéndose paulatinamente los niveles de credibilidad y confianza en la ciudadanía. La principal causa ha sido atribuida a la demora en los procesos debido a la alta carga procesal (3'046,292 expedientes en el 2014), constatándose que cada proceso, sea de tipo civil o penal demora aproximadamente 4 años adicionales a lo previsto; y esto se debe, según los litigantes al alto número juicios existentes (38%) y las demoras al notificar a las personas involucradas en el procesos judicial (27%); en general el 61% de expedientes que se tramitan en el Poder Judicial quedan con nulas posibilidades para resolverse (Gutiérrez, 2015).

En esa línea, uno de los fenómenos que causa alta carga procesal son los causa de violencia familiar. Según el Endes 2018, el 11% de las mujeres fueron agredidas por sus parejas en el último año (Falen, 2019). Según la Unfpa – Perú (2018), el 70% de casos judiciales admitidos en los juzgados de familia son sobre temas de violencia donde la víctima es la mujer o toda la familia. Sólo en 2017, el Poder Judicial ha recibido cerca de ciento noventa mil denuncias de mujeres violentadas y casi el doble solicitó una medida de protección. Esto ha generado que las autoridades del Poder Judicial realicen diversas actividades para intercambiar sus buenas prácticas, sobre todo a nivel de Módulos de Familia con el fin de lograr mejoras en la atención en los casos de violencia en la familia. (Diario El Peruano, 2020).

Estos Módulos Básicos de Justicia responden a la necesidad de contar con un servicio de justicia descentralizado e integrado por los diferentes componentes del Sistema Judicial, concentrándolos en un mismo local. De ella se desprende los Módulos de Violencia Familiar, que justamente fue implementada por la alta tasa de violencia familiar que existe en el país. Uno de estos Módulos de Justicia

es la que corresponde a Lima Norte, donde urge la necesidad de crear pulls de trabajo, con determinadas funciones para atender la carga procesal de los nueve juzgados de trabajan en Lima Norte, para cumplir con los plazos establecidos en la Ley 30364 esto es 24 horas, 48 horas y 72 horas, lo cual resulta insuficiente debido a la alta carga procesal que se administra diariamente. Esta realidad obliga a repensar acerca de la estructura y diseño organizacional actual, pues obviamente no está resultado eficaz para administrar justicia con eficiencia; siendo necesario una evaluación desde los procesos que la configuran, a fin de identificar cuellos de botella o puntos críticos que permitan mejorar el desempeño institucional de estos módulos y permitan que el litigante tenga una respuesta rápida y eficaz en la solución de sus conflictos familiares.

Considerando lo expuesto, se tiene por un lado la gestión por procesos que organiza procesos de planificación, operacionales y de soporte desde una perspectiva transversal para la creación de valor público; y por otro, el desempeño institucional que implica el resultado de las acciones de las entidades públicas en términos de eficiencia, eficacia calidad y economía para proveer servicios que brinden satisfacción a los ciudadanos. Estas variables observadas en el contexto de los órganos de justicia descritas inicialmente, permiten orientar la investigación a partir de la formulación del problema.

Problema general: ¿Qué relación existe entre gestión de procesos y desempeño institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020? Siguiendo esa línea, los problemas específicos serian: ¿qué relación existe entre gestión de procesos y eficacia institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020?; ¿qué relación existe entre gestión de procesos y eficiencia institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020?; ¿qué relación existe entre gestión de procesos y economía institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020?; ¿qué relación existe entre gestión de procesos y calidad institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020?

La investigación en curso se justifica desde el punto de vista teórico por cuanto intenta comprobar que la implementación del enfoque de procesos en la gestión pública está relacionada al desempeño institucional. Es decir, siguiendo la teoría de sistemas, se busca comprobar que el funcionamiento sistémico de los procesos a fin de satisfacer eficientemente las necesidades de los usuarios e internos y externos permite obtener un mejor desempeño de las instituciones observada en términos de eficiencia, eficacia, economía y calidad.

Asimismo, tiene justificación práctica porque está orientada a contribuir en la implementación de las políticas de modernización de la gestión pública en los órganos de justicia. Más aun en los Módulos de Justicia de Violencia Familiar, donde se atiende una alta carga procesal referido a casos de violencia familiar, que ha resultado ser un mal endémico en el territorio nacional. Con los hallazgos obtenidos será posible diseñar e implementar acciones de mejora de la atención a la ciudadanía en base a procesos y resultados pues permite mejorar los niveles de eficiencia y eficacia de las instituciones públicas.

La investigación también tiene justificación metodológica por cuanto propone, dentro del enfoque cuantitativo, estrategias de medición de las variables expuestas. De ese modo, se proponen dos cuestionarios como instrumentos para recolectar los datos, una por cada variable identificada. Estos instrumentos, luego de ser expuesto a estudio psicométrico para verificar su validez y confiabilidad podrán ser utilizados por otros investigadores que consideren estas variables, pero desde diferentes diseño, muestras o perspectivas metodológicas.

El objetivo de la investigación se plantea de la siguiente manera: Determinar la relación que existe entre gestión de procesos y desempeño institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020. En tanto que los objetivos específicos serian: determinar la relación que existe entre gestión de procesos y eficacia institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020; determinar la relación que existe entre gestión de procesos y eficiencia institucional en el Módulo De Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020; determinar la relación que existe entre gestión de procesos y economía

institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020; determinar la relación que existe entre gestión de procesos y calidad institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020.

Bajo misma lógica, la hipótesis general de la investigación se formula de la siguiente manera: Existe relación entre gestión de procesos y desempeño institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020. Igualmente, las hipótesis específicas serían: existe relación entre gestión de procesos y eficacia institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020; existe relación entre gestión de procesos y eficiencia institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020; existe relación entre gestión de procesos y economía institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020; existe relación entre gestión de procesos y calidad institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020.

II. Marco teórico

El tema de la gestión de procesos y el desempeño institucional han sido abordadas en diversas investigaciones internacionales, de entre las cuales se presentan las siguientes:

Se tiene a Morán (2019), quien realizó una investigación en Ecuador, con el objetivo de analizar el liderazgo y determinar su relación con la gestión de procesos para mejorar el desempeño institucional de una institución de salud. La investigación fue cuantitativa de nivel descriptivo, siendo la muestra elegida de manera no probabilística y constituida con 63 servidores de salud de un centro hospitalario de Guayaquil, a quienes se les aplicó cuestionarios elaborados para fines del estudio. Los resultados hicieron concluir que ante el desconocimiento de los colaboradores internos acerca de los procesos que se implementan en la institución investigada, por la falta de comunicación, resulta necesario proponer una estrategia para generar participación de los trabajadores y los que dirigen dicho centro de salud, para que exista un trabajo de gestión para mejorar atender a la ciudadanía que acude, mejorando así el desempeño institucional, disminuyendo la carga procesal de los que laboran en dicha institución.

Otra investigación, es la realizada por Castillo, Álvarez y Ochoa (2016), realizaron una investigación en México para evidenciar que el desempeño institucional puede verse afectado por factores como los procesos que caracterizan una cultura organizacional. La investigación fue cuantitativa de nivel descriptivo, considerando una muestra para el estudio se conformó con 110 docentes de la institución universitaria investigada a quienes se les aplicaron cuestionarios, uno para cada variable. Los resultados revelaron que para el 57,28% de los evaluados, existen valores centrados fuertes que orientan el comportamiento del personal lo que en el 40% de los casos lo identifica como cultura cuyas características son el trabajo en equipo (32,7%), la innovación y el control de riesgos (28,2%), orientación a las personas (23,6%) y orientación a los resultados principalmente. Por otro lado, se ha identificado que aquellos aspectos que favorecen el desempeño institucional son sobre todo la evaluación, el

cumplimiento de las asignaciones y cumplimiento de horario laboral. En base a lo señalado, los autores concluyen que aquellos factores que favorecen el desempeño institucional son el trabajo en equipo, la innovación y el control de riesgos y la orientación a las personas; todo ello generado en un marco dinámico y creativo. Refieren que en toda institución la cultura organizacional resulta importante porque diseña e indica los objetivos a lograr en un futuro.

Por otro lado, De la Torre (2016) realizó una investigación con el objetivo de comprobar que la mejora en el desempeño institucional de los gobiernos provinciales autónomos de Imbabura se obtendría implementando un Modelo de Gestión basado en procesos que optimice los recursos y brinde a la ciudadanía lo que la institución ofrece, elevando su nivel de satisfacción. La investigación fue de enfoque cualitativo y de tipo propositivo donde se inicia con el análisis general de la organización en estudio para luego estructurar un modelo de gestión basado en resultados que permita mejorar los procesos de la institución. Los resultados luego de analizar la organización, demostraron que los instrumentos de gestión se hallan desactualizadas, lo cual incide desfavorablemente en las operaciones que usualmente se notan improvisadas aumentando el riesgo de afectar la gestión institucional. Se logra identificar de igual modo la debilidad en cuanto a la gestión de la información y procesos poco articulados. Propone un modelo de gestión por resultados que se implementa a través de un Cuadro Mando Integral que controle los procesos y tomar decisiones de manera más oportuna. Señala la investigación que la aplicación del modelo de gestión hará que se minimice tiempos de su ejecución, al identificarse rápidamente cuellos de botella o áreas críticas de la gestión, haciendo un trabajo por resultados en beneficio de la población.

Por su parte, Zamora (2017), realizó una investigación con el fin de estudiar los procesos que se desarrollan en un establecimiento de salud argentino y proponer orientaciones basadas en el enfoque de procesos para mejorar el desempeño institucional. La investigación fue cualitativa propositiva o investigación proyectiva con diseño de campo y revisión documental. El autor concluye indicando que la gestión por procesos genera ventaja competitiva en la

gestión y la mejora de los procesos, lo que se evidencia en el incremento de prestaciones de servicio y satisfacción de los usuarios y las orientaciones que permitan alcanzarla deben explicitar procedimientos para realizar diagnóstico, análisis gestión, mejora y control del sistema productivo para alcanzar calidad.

Asimismo, Guanín y Andrango (2015) en su investigación tuvieron el objetivo de mejorar los procesos de atención de las profesionales de enfermería de un centro hospitalario a fin de mejorar su desempeño institucional. La investigación es de tipo propositiva pues busca proponer un modelo de gestión que permita mejorar los procesos indicados a partir de una serie de etapas, las cuales se inician con el diagnóstico, luego la descripción de los procesos involucrados y las actividades que le corresponden para luego elaborar una propuesta de gestión pertinente al contexto abordado. Los resultados del diagnóstico pudieron hacer notar discrepancias entre los procesos existentes, lo cual genera errores en las operaciones. La propuesta incluyó la definición de procesos básicos con sus respectivos manuales y guías, para luego ejecutar acciones de capacitación que permitan consolidar estos procesos y sus operaciones.

Por otro lado, a nivel Nacional mencionamos a Panduro (2019) realizó una investigación con el objetivo de plantear estrategias administrativas basada en procesos que permitan optimizar la atención de los usuarios en los juzgados civiles, de la Corte Superior de Justicia de Lambayeque. El estudio fue cuantitativo de nivel descriptivo, tomando como muestra a 276 usuarios de los juzgados civiles de justicia del ámbito de la región Lambayeque, los cuales fueron seleccionados aleatoriamente y se les aplicó cuestionarios previamente validados. Los resultados mostraron que un importante 51,1% de los encuestados señalaron que solo algunas veces esta instancia judicial les brindó un buen servicio; mientras que, el 39,1% de los trabajadores se mostraron confiables al momento de atenderlos. Esto hace concluir que los usuarios se hallan insatisfechos con los procesos que se aplican en la instancia judicial y además que los trabajadores no cuentan con los instrumentos de gestión requeridos para mejorar sus procesos.

También, Palacios (2018) realizó su investigación en Lima con el propósito de establecer que existe relación entre los procesos de control interno y desempeño institucional. El estudio fue de tipo básico y diseño correlacional. La muestra se conformó con 89 colaboradores de Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres con sede en Lima, a quienes se les aplicaron cuestionarios elaborados para fines de la investigación. Los resultados comprobaron que hay relación entre control interno y desempeño institucional ($\rho=0,782$; $p<0,05$). Esto permite concluir que de implementarse mejores procesos de control interno implica mejor desempeño institucional del organismo público evaluado.

En la misma línea, Binasco (2017), realizó una investigación en Lima con el objetivo de conocer el nivel de desempeño institucional de una institución pública. La investigación fue de tipo básica y nivel descriptivo comparativo. La muestra fue conformada por 66 servidores del Oficina General de Administración del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. A quienes se les administró un instrumento de elaboración propia. Los resultados mostraron que según la percepción de los servidores encuestados, el desempeño institucional del área evaluada tiende a ser regular (57,6%), el mismo nivel regular para gestión del desempeño institucional (51,1%), gestión de cualificación del desempeño (56.1%) y la gestión de la comunicación (48,5%); mientras que la gestión del desempeño financiero es malo (40,9%). Estos resultados tienden a mantenerse sea cual sea la condición laboral de los trabajadores ($\chi^2=1,12$; $p=908>0,95$). Ello hace concluir que la principal debilidad de la gestión institucional en la instancia evaluada es la gestión del desempeño financiero.

Del mismo modo, Oré (2017) realizó una investigación en Cañete con el objetivo de determinar la relación entre prácticas de gestión de calidad y desempeño institucional en un centro hospitalario de Essalud. La investigación fue cuantitativa y de diseño correlacional, no experimental y transversal. La muestra estuvo constituida por 43 servidores que laboran como médico o directivo a quienes se les aplicó un cuestionario para cada variable. Los resultados mostraron que tanto el nivel de prácticas de gestión (67,4%) como desempeño institucional

(70%) son percibidas en nivel regular; asimismo se determinó que existe una relación directa y significativa ($r= 0,803$ y $p< 0,05$) entre estas variables. Esto hicieron concluir que en la institución evaluada existe bajo perfil para el cargo directivo por lo que las prácticas de gestión son regulares y que esto se relaciona con discreto nivel de desempeño institucional observado sobre todo en aspectos como eficiencia y efectividad, continuidad de los procesos, y empleo de recursos.

También Vite (2015) realizó una investigación en Lima, tuvo el objetivo de establecer que gestión por procesos y calidad de servicio son variables que se correlacionan. La investigación fue cuantitativa, de diseño no experimental, transversal y correlacional, considerando una muestra no aleatoria de 67 servidores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones, utilizándose un cuestionario con respuestas Likert para recolectar información de cada variable. Los resultados mostraron que existe correlación directa y significativa entre las variables gestión por procesos y calidad de servicios ($Rho=0,398$; $p<0,05$); ello hace concluir que una mejor gestión por procesos implica una mayor calidad de servicios en la entidad pública evaluada.

Se procede a desarrollar la teoría relacionada con las variables identificadas en el presente estudio, para lo cual se utiliza fuente bibliográfica primaria de libros, revistas y otras comunicaciones científicas. Según Simón (2018), un proceso implica actividades y procedimientos que al interactuar de modo sinérgico, lógico y secuencial, transforman input en salida outputs con el fin de generar un valor que satisface alguna necesidad específica del medio. Del mismo modo, Matadamas, Morgan y Díaz (2015), señalaron que esas actividades buscan satisfacer demandas de los usuarios. Igualmente Alonso, Michelena y Alfonso (2013) señalaron que procesos son unas actividades son producir valor al entregar resultados o un productos.

Para Creus (2005), un proceso es parte de un sistema que busca alcanzar objetivos concretos. También se le observa como actividad donde se gestionan recursos para que los insumos se conviertan en resultados (ISO, 2008). El desarrollo de los procesos engloba interdependencia de tareas, roles, personas,

departamentos, funciones, y todo aquello que es necesario para obtener un servicio que es requerido por los usuarios, sean estos internos o externos (Medina, 2005). Por naturaleza, los procesos obligan a seguir actividades cooperativas que requieren ser desarrolladas desde una cultura abierta que se enfoca a obtener resultados (Medina, Nogueira y Hernández, 2007).

De acuerdo a Barrios, Contreras & Olivero (2019), un proceso tiene sus elementos: una entrada o insumos que proviene de un proveedor interno o externo; un personal responsable de liderar los procesos en sus respectivos componentes; recursos de tipo material e intelectual que impulsa su desarrollo; una planificación que establece objetivo y procedimientos para llegar a ella; una salida o producto según requerimiento.

Por su parte, la gestión por procesos ha sido definido como la aplicación conjunta de los sistemas de calidad y la gestión de operaciones con el propósito de alcanzar eficiencia y eficacia organizacional por medio de la participación de aquellos que tienen la responsabilidad de una tarea, promoviendo una orientación de mejora considerando información crítica obtenida con las acciones de seguimiento y control (Matadamas, Morgan y Díaz, 2015). Es decir, mediante la gestión por procesos se gestiona integralmente cada uno de los procesos y no solo los procesos productivos en general (Camisón, Cruz y González, 2007).

Para Chang (2016), la gestión por procesos implica la identificación del objetivo para luego proceder al diseño de actividades con sus respectivos controles para asegurar que el resultado responda a las necesidades de los usuarios. Ello significaría la integración de áreas bajo una línea interactiva y procedimental que buscan el cumplimiento de las metas (Vuksic, Bach & Vugec, 2017).

Por tanto, la gestión por procesos descentraliza una buena parte de la gestión de la calidad a quienes tienen a cargo los procesos, cabe decir, los responsables de ejecutar dichos procesos, dejando de lado enfoques que puntualizan el desempeño o las tareas personales (López, 2013). Existe

diferencia entre gestión por procesos y gestión tradicional, pues la primera observa transversalmente los procesos de producción, lo que permite alcanzar mayor eficiencia de los procesos para lograr mayor satisfacción del cliente; mientras que la gestión tradicional, se halla más enfocada a las funciones y sus procesos no están orientadas necesariamente a satisfacer las necesidades de los clientes (Alonso-Torres, 2014).

La gestión de procesos está fundamentada en el enfoque de procesos que parte de la premisa que la eficiencia organizacional guarda relación con la eficiencia de sus procesos que organizadas transversalmente persiguen el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes ya sean estos internos o externos (Medina, Nogueira, Hernández y Viteri, 2009). Por otro lado, este enfoque de proceso está basado en la teoría de sistemas, donde el desempeño de las relaciones entre las partes del sistema son más que el desempeño individual de cada parte (Veliz, Alonso, Fleitas & Alfonso, 2016). De esta manera, los requerimientos tan sólo exigen una visión sistémica de las actividades que intervienen en los procesos, sin tener en cuenta en qué área se desarrollan las mismas (Moreira, 2009).

El enfoque de procesos está incluido dentro de los ocho principios de calidad total que señala literalmente, los resultados se logran eficientemente si es que las actividades se ejecutan o gestionan como procesos (SO/TC 176 /SC 2/N 544R, 2001). Desde esta línea, Gutiérrez (2005) señaló que la conducción y operación exitosa necesita el control sistemático y transparente de los procesos, lo que permite orientar a la organización hacia una mejora en el desempeño (p. 74). Según Pires y Machado (2006), las comisiones de calidad son la única forma de coordinación lateral común a todas las organizaciones con carácter permanente.

Tomando en cuenta a Mallar (2010) y Camisón, Cruz y González (2007), se presentan las dimensiones de la variable gestión por procesos en los siguientes términos:

Procesos estratégicos. Son procesos a través del cual se definen estrategias y objetivos (Camisón, Cruz y González, 2007) y se llevan a cabo con fines de planificación, organización y control (Moreira, 2009). Estos guían el curso de los otros procesos alineando las acciones hacia la misión y visión (Mallar, 2010).

Procesos operativos. Son también denominados clave y son propios de la actividad de la organización (Camisón, Cruz y González, 2007) y forman parte de las operaciones primarias del proceso de transformación o creación de valor e inciden fundamentalmente sobre los objetivos organizacionales (Moreira, 2009). Estos procesos tienen impacto primordial sobre los niveles de satisfacción del usuarios (Mallar, 2010).

Los procesos de soporte. También llamados de apoyo y son los que brindan los insumos y los apoyos necesarios que hacen posible que los procesos operativos se ejecuten (Camisón, Cruz y González, 2007). Sus operaciones no se hallan muy relacionadas a la misión pero su importancia radica en que su aporte propicia el cumplimiento de los otros procesos, por lo que su estructura permite satisfacer al usuario interno (Mallar, 2010), representan a operaciones secundarias que generan valor (Moreira, 2009).

Por otro lado, el desempeño institucional es definido por Bonnefoy y Armijo (2005) como el resultado final después de intervenir una determinada entidad pública en el cumplimiento de su misión en términos de eficiencia, eficacia, calidad y economía. Implica procesos organizacionales, dinámicos ejecutados en un determinado tiempo y expresa transformaciones a nivel entorno, organización, y propósitos (Hernández, 2002), y se orientan a analizar la gestión de políticas públicas, un sector, un programa o grupo de programas, servicios o actividades que se ejecutan dentro del ámbito público desde una perspectiva global (Rivas, Cordero y Segarra, 2016). Su objetivo primordial es mejorar la función pública, lo que significa prestar mejores servicios, eficientar el uso del presupuesto, mejorar el ambiente de trabajo y desarrollar en los funcionarios sus capacidades de liderazgo y de innovación. (Valenzuela, 2019).

Según Morales (2010), el desempeño institucional es caracterizado por el nivel de cumplimiento de sus fines asociadas a satisfacer necesidades del ciudadano, brindar servicio público de calidad y desarrollar calidad de vida en la población. Esta situación obedece a que los recursos no son propios y hay el deber legal de informar cómo se obtienen, cómo se administran, en qué se ejercen, cuáles objetivos y metas se alcanzan (Valenzuela, 2019).

El desempeño institucional se fundamenta en el enfoque de la nueva gestión pública que busca mayor calidad en los servicios que ofrece, con programas más efectivos, buscando siempre el beneficio de la sociedad (Pollit y Bouckaert, 2000). Con este enfoque, se ingresa en un proceso de innovación para que la gestión gubernamental sea eficiente y eficaz (Lavin, Pedraza y Álvarez, 2019) pues pone énfasis en resultados que promueven elevar los niveles de satisfacción y bienestar del ciudadano, es decir, orientado las operaciones para crear valor público (Chica, 2011). De esta manera, se va dando mayor énfasis a conceptos como relevancia y pertinencia de los objetivos, eficiencia, efectividad, los resultados, logros y sectores de interés (Rivas, Cordero y Segarra, 2016).

La nueva gestión pública busca el buen gobierno, instalando un paradigma posburocrático, a partir del enfoque de gestión por procesos, el enfoque de creación de valor público y la gestión para resultados en el desarrollo, entre otros (Chica y Salazar, 2016), que se alinean en una misma corriente ideológica, que para algunos autores no es otra que el neoliberalismo (Gamboa y Arellano, 2007; Guerrero, 2009) acentuando la racionalidad económica, centrada en la racionalidad de mercado y las relaciones de intercambio, donde su fundamento axiológico es la eficiencia-eficacia de las instituciones públicas (Guerrero, 2002).

A partir de los aportes de Bonnefoy y Armijo (2005), se configuran las dimensiones de desempeño institucional a través de los siguientes elementos:

Eficacia. Implica capacidad institucional para cumplir con los compromisos asumidos por ley, el logro de objetivos planificados (Bonnefoy y Armijo, 2005), y los resultados previstos (Jarquin, Molina y Roseth, 2018). Observa si las metas y

objetivos corresponden con los productos, resultados y logros alcanzados (Rivas, Cordero y Segarra, 2016).

Eficiencia. Hace referencia la utilización de recurso para generar productos o servicios planificados que satisfagan necesidades del ciudadano (Bonney y Armijo, 2005). También puede describirse como la relación entre recurso utilizado y producto entregados considerando criterios como cantidad, calidad y oportunidad. Significa obtener el máximo beneficio con los recursos disponibles (Jarquin, Molina y Roseth, 2018), o si se ha hecho el mejor uso posible de los recursos (Rivas, Cordero y Segarra, 2016).

Economía. Implica la organización del recurso económico y presupuestario con el fin de lograr el resultado esperado (Bonney y Armijo, 2005). Significa disponibilidad de los recursos en términos de tiempo, cantidad y calidad y precio, pues se espera que la gestión minimice los costos de recursos y operaciones (Jarquin, Molina y Roseth, 2018). En suma, significa buscar la idónea relación precio-calidad-cantidad en la adquisición del recurso (Aibar, 2003).

Calidad. Es la capacidad de producir bienes y servicios en función a algún atributo esperado por el ciudadano (Bonney y Armijo, 2005). Implica adaptar los procesos organizada y planificadamente para obtener resultados esperados en términos de satisfacción por parte de los usuarios (Moyado, 2011). Describe la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios (Cubillos y Núñez, 2012).

III. Metodología

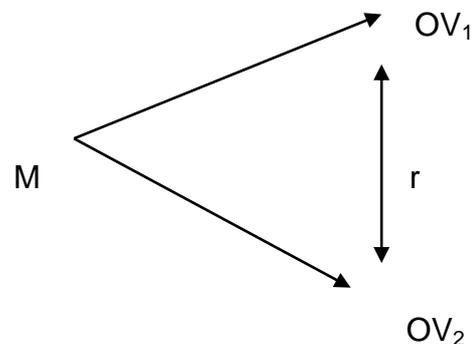
3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo porque se sustenta en la medición y el procesamiento estadístico para analizar los datos (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El tipo de investigación es básico porque su propósito fue ampliar el conocimiento teórico acerca de un fenómeno observado (Carrasco, 2009).

El diseño de investigación es no experimental porque no se buscó la manipulación de variables; es transversal porque las observaciones con propósitos de medición se realizaron en un momento determinado; es correlacional porque se buscó determinar la correlación entre dos variables (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

El esquema de este diseño es:



En dónde:

M : Muestra de Estudio.

OV₁ : Gestión por procesos.

OV₂ : Desempeño institucional.

r : Relación entre las variables

3.2. Operacionalización de variables

Camisón, Cruz y González (2007) definieron gestión por procesos como la aplicación conjunta e integral de los sistemas de calidad y la gestión de operaciones con el propósito de alcanzar eficiencia y eficacia organizacional.

Esta variable se operacionalizó en tres dimensiones: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte. Para su medición se aplicó la técnica de encuesta y para ello se elaboró un cuestionario de 22 ítems con respuestas Likert de cinco alternativas. A continuación la matriz operacional de esta variable:

Tabla 1.

Operacionalización de la variable gestión por procesos

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
Procesos estratégicos	- Estrategia	1 – 8	<i>Escala ordinal</i>	Deficiente [22 – 50]
	- Objetivos estratégicos			
Procesos operativos	- Sistema de control	9 – 16	1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Muchas veces 5. Siempre	Regular [51 – 81] Excelente [82 – 110]
	- Gestión del recurso humano			
	- Notificaciones			
Procesos de soporte	- Mesa de partes	17 – 22		
	- Calificaciones			
	- Despachos			
	- Infraestructura y equipos			
	- Recursos financieros			
	- Abastecimiento			

Según Bonnefoy y Armijo (2005) el desempeño institucional es definido por como el resultado final o impacto de la acción de una determinada entidad pública en el cumplimiento de su misión en términos de eficiencia, eficacia, calidad y economía.

Esta variable se operacionalizó en cuatro dimensiones: eficiencia, eficacia, calidad y economía. Para su medición se aplicó la técnica de encuesta y para ello

se elaboró un cuestionario de 18 ítems con respuestas Likert de cinco alternativas. A continuación la matriz operacional de esta variable:

Tabla 2.

Operacionalización de la variable desempeño institucional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y rangos
Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> - Cobertura - Focalización - Capacidad para cubrir la demanda actual - Resultado final 	1 – 4		
Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> - Producto medio - Costo medio 	5 – 10	<i>Escala ordinal</i> 1. Nunca 2. Pocas veces 3. A veces 4. Muchas veces 5. Siempre	Bajo [18 – 41] Medio [42 – 66] Alto [67 – 90]
Economía	<ul style="list-style-type: none"> - Autofinanciamiento - Capacidad para ejecutar presupuesto programado 	11 – 14		
Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Oportunidad - Accesibilidad - Percepción del usuario - Precisión 	15– 18		

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Carrasco (2009) señaló que una población es el conjunto de los elementos que forman parte de un espacio en que se ejecutara una investigación.

La población en la presente investigación está determinada por

Tabla 3

Población de servidores que prestan servicios en el Módulo de Violencia Familiar - Lima Norte

Área	N°
Administración	8
Mesa de partes	7
Sala de lectura	2
Seguridad	2
Equipo multidisciplinario	11
Pool de apoyo	19
Despacho	18
Total	67

3.3.2. Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2010), mencionó que muestra es una parte de determinada población y desde el cual donde se adquirirá información para la investigación.

La muestra de estudio se conformó con los servidores del Módulo de Violencia Familiar - Lima Norte, que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. De esa manera, la muestra quedó conformada por 65 servidores (No se tomó en cuenta al personal de seguridad por no estar vinculados directamente con la función judicial).

3.3.3. Muestreo

El muestreo utilizado fue el no probabilístico por conveniencia, dado que los sujetos fueron elegidos en función a los criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión:

- Ser trabajador con régimen DL 728 y CAS.
- Mayores de 25 años y menor de 60 años

- Estar vinculado directamente con los procesos desarrollados en la función judicial
- Buen estado de salud.
- Acepte participar en el estudio

Criterios de exclusión:

- Ser trabajador con régimen distinto al DL 728 y CAS.
- Menores de 25 años y mayores de 60 años
- No estar vinculado directamente con los procesos desarrollados en la función judicial
- Estado de salud deteriorado.
- No acepte participar en el estudio

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica a utilizar es la encuesta. Según Casas, Repullo y Donado (2003), la encuesta es una técnica que usa procedimientos estandarizados mediante el cual se recolecta datos de una muestra con el propósito de describir, explicar el atributo observado.

El instrumento es el cuestionario. Para Díaz (2001) Es un documento donde se muestran las preguntas o afirmaciones y sobre el que se consignan las respuestas; es un sistema de notaciones simples que facilita la recolección de datos y asegura la comparabilidad de los datos.

A continuación la descripción de cada de los instrumentos señalados:

Instrumento 1

Nombre: Cuestionario de gestión por procesos
 Autores: Villaverde (2020)
 Tipo de instrumento: Cuestionario

Objetivo:	Evalúa la percepción de los servidores públicos con respecto al nivel de implementación de la gestión procesos en la sede judicial.
Población:	67 servidores que prestan servicios en el Módulo de Violencia Familiar de la Corte Superior de Justicia de Lima Norte.
Numero de ítems:	22
Aplicación:	Encuesta directa
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	20 minutos aproximadamente

Descripción

Se conforma por 22 ítems agrupados así:

Procesos estratégicos: 8 ítems

Procesos operativos: 8 ítems

Procesos de soporte: 6 ítems

Cada ítem tiene opciones de respuesta:

1. Nunca
2. Pocas veces
3. A veces
4. Muchas veces
5. Siempre

Calificación

La calificación del instrumento implica la suma simple del valor atribuido a cada ítem.

Interpretación:

Se interpreta según la tabla:

Tabla 4.

Niveles de interpretación del cuestionario de gestión por procesos

	Deficiente	Regular	Excelente
Procesos estratégicos	8 - 18	19 - 29	30 - 40
Procesos operativos	8 - 18	19 - 29	30 - 40
Procesos de soporte	6 - 13	14 - 22	23 - 30
Gestión por procesos	22 - 50	51 - 81	82 - 110

Instrumento 2

Nombre:	Cuestionario de desempeño institucional
Autores:	Villaverde (2020)
Tipo de instrumento:	Cuestionario
Objetivo:	Evalúa la percepción de los servidores públicos con respecto al desempeño de la institución judicial para atender las demandas de justicia de los ciudadanos.
Población:	67 servidores que prestan servicios en el Módulo de Violencia Familiar de la Corte Superior de Justicia del Cono Norte.
Numero de ítems:	18
Aplicación:	Encuesta directa
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	20 minutos aproximadamente

Descripción

Se conforma por 18 ítems agrupados así:

Eficacia: 4 ítems

Eficiencia: 6 ítems

Economía: 4 ítems

Calidad: 4 ítems

Cada ítem tiene opciones de respuesta:

1. Nunca

2. Pocas veces

- 3. A veces
- 4. Muchas veces
- 5. Siempre

Calificación

La calificación del instrumento implica la suma simple del valor atribuido a cada ítem.

Interpretación:

Se interpreta según la tabla:

Tabla 5.

Niveles de interpretación del cuestionario de desempeño institucional

	Bajo	Medio	Alto
Eficacia	4 - 8	9 - 15	16 - 20
Eficiencia	6 - 13	14 - 22	23 - 30
Economía	4 - 8	9 - 15	16 - 20
Calidad	4 - 8	9 - 15	16 - 20
Desempeño institucional	18 - 41	42 - 66	67 - 90

Validez

Validez describe la posibilidad de que un instrumento está midiendo aquello que se espera (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La validez de los instrumentos de medición fue determinada mediante el juicio de expertos. En la siguiente tabla se presenta los resultados de este procedimiento:

Tabla 6

Juicio de expertos sobre los instrumentos de medición

Expertos	Observaciones
Mg. Daniel Cárdenas Canales	Es suficiente y aplicable
Dr. Johnny Felix Farfan Pimentel	Es suficiente y aplicable

Confiabilidad

La confiabilidad es un criterio que busca asegurar la estabilidad del instrumento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La confiabilidad de los instrumentos de medición se determinó mediante el método de consistencia interna. Debido a ello, se aplica una prueba piloto a 25 participantes y con los datos obtenidos se procede a calcular el coeficiente alfa de Cronbach.

Tabla 7

Confiabilidad del instrumento que mide gestión por procesos

Instrumento	Alfa de Cronbach	Elementos
Cuestionario de gestión por procesos	0,854	22

Interpretación: El cuestionario de gestión por procesos que consta de 22 ítems del cuestionario, obtuvo el valor de alfa de Cronbach 0,854, que lo califica como adecuada, lo que significa que es confiable

Tabla 8

Confiabilidad del instrumento que mide desempeño institucional

Instrumento	Alfa de Cronbach	Elementos
Cuestionario de desempeño institucional	0,822	18

Interpretación: El cuestionario de desempeño institucional que consta de 18 ítems del cuestionario, obtuvo el valor de alfa de Cronbach 0,822, que lo califica como adecuada, lo que significa que es confiable.

3.5. Procedimiento

El procedimiento es el siguiente:

- Se solicita autorización al administrador de la institución para recabar información sobre datos de contacto de los sujetos de la muestra y aplicar los instrumentos.

- La aplicación de los instrumentos fue de modo virtual mediante Formulario Google Drive.
- El formulario fue diseñado para responder en consentimiento informado. Solo en el caso de acceder se libera los ítems para su respectivo registro.
- La consigna se presenta antes de entregar los ítems, a los cuales el sujeto contesta como entendido.
- Los ítems tienen opciones para marcar según una escala Likert.
- Los ítems están dispuestos de tal modo que solo es posible pasar a la siguiente premisa si es que se ha contestado la primera. De ese modo se asegura que ningún ítem deje de ser contestada.
- Los datos son inicialmente procesados en una hoja Excel para luego ser exportadas al SPSS v25 para su respectivo análisis.

3.6. Métodos de análisis de datos

El análisis descriptivo se realiza utilizando tablas de frecuencia y figura de barras por dimensiones y variables.

El análisis de prueba se realizó con la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, dado que los datos son mayores a 50 sujetos. Los resultados indicaron la distribución de los datos no tenían distribución normal, por lo que requiere estadística no paramétrica para analizar los datos.

El análisis inferencial (comprobación de hipótesis) se realiza mediante la prueba rho de Spearman por que las variables fueron medidas a escala ordinal y la distribución de los datos no sigue la normal.

Este análisis fue desarrollado con apoyo del SPSS v25.

3.7. Aspectos éticos

Con respecto al aspecto ético, se consideró necesario obtener autorización de los servidores que conformaron la muestra para acceder ser parte de la muestra de

este estudio, y en su cumplimiento, se aplicó el consentimiento informado requerido.

También, se garantizó que los datos que se obtuvieron se procesen de manera anónima, con el fin de evitar la utilización de dicha información para propósitos diferentes a las previstas o se constituyan en características que lleven a generar juicios en perjuicio de los servidores.

IV. Resultados

3.1. Análisis descriptivo

Tabla 9.

Gestión por procesos en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	6,2
Regular	43	66,2
Excelente	18	27,7
Total	65	100,0

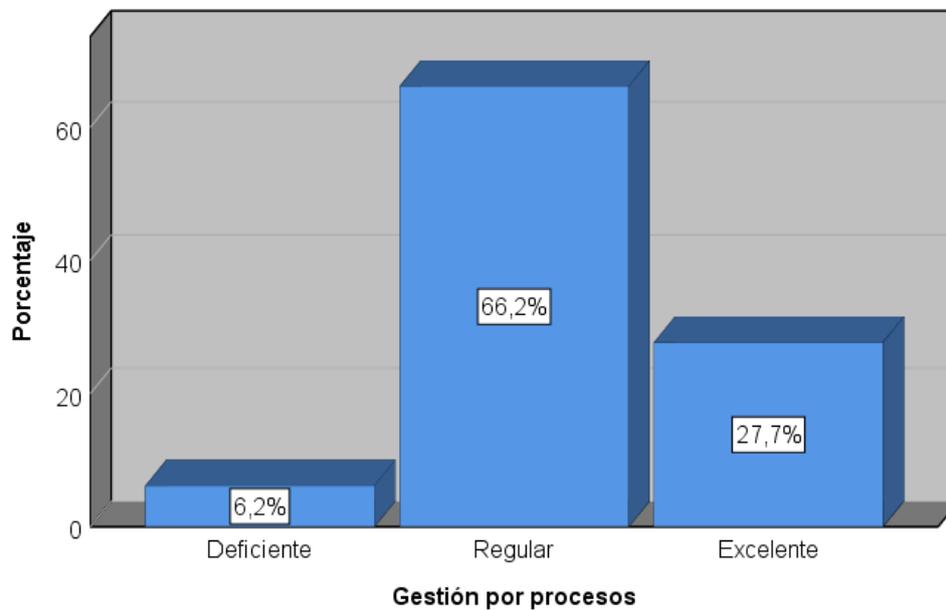


Figura 1. Niveles de implementación de la gestión por procesos en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte

En la tabla 9 y figura 1 se tiene los niveles de gestión por procesos en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte según la percepción de los servidores que laboran en ella. Como se observa el 66,2% de los servidores señalan que la gestión por procesos se implementa en un nivel regular, mientras que el 27,7% indican que ello es en un nivel excelente. El 6,2% manifiesta que el nivel de implementación es deficiente.

Tabla 10.

Gestión de los procesos estratégicos en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	10,8
Regular	36	55,4
Excelente	22	33,8
Total	65	100,0

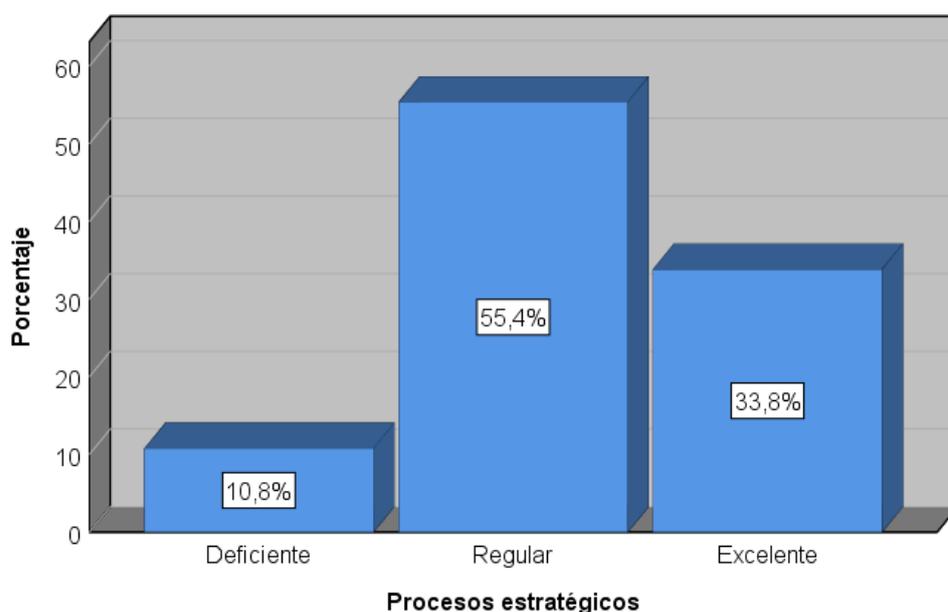


Figura 2. Niveles de implementación de los procesos estratégicos en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte

En la tabla 10 y figura 2 se tiene los niveles de implementación de los procesos estratégicos en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte según la percepción de los servidores que laboran en ella. Como se observa el 55,5% de los servidores señalan que los procesos estratégicos se implementan en un nivel regular, mientras que el 33,8% indican que ello es en un nivel excelente. El 10,8% manifiesta que el nivel de implementación es deficiente.

Tabla 11.

Gestión de los procesos operativos en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	12,3
Regular	30	46,2
Excelente	27	41,5
Total	65	100,0

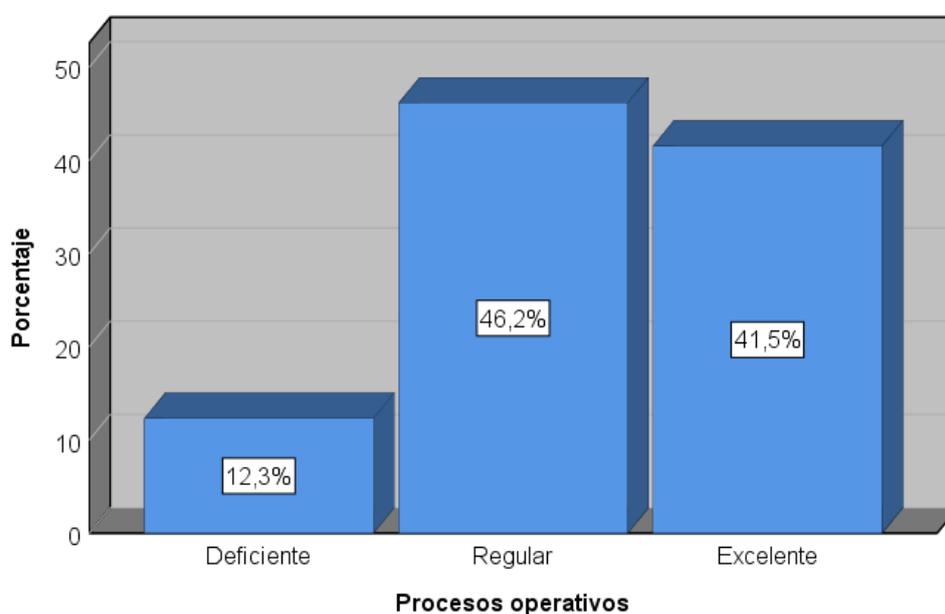


Figura 3. Niveles de implementación de los procesos operativos en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte

En la tabla 11 y figura 3 se tiene los niveles de implementación de los procesos operativos en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte según la percepción de los servidores que laboran en ella. Como se observa el 46,2% de los servidores señalan que los procesos operativos se implementan en un nivel regular, mientras que el 41,5% indican que ello es en un nivel excelente. El 12,3% manifiesta que el nivel de implementación es deficiente.

Tabla 12.

Gestión de los procesos de soporte en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	6	9,2
Regular	44	67,7
Excelente	15	23,1
Total	65	100,0

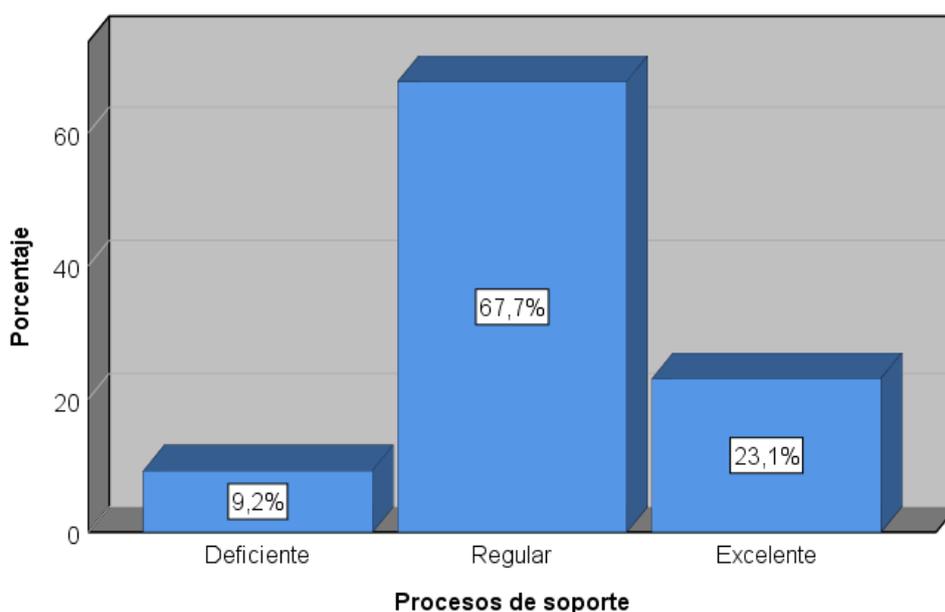


Figura 4. Niveles de implementación de los procesos de soporte en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte

En la tabla 12 y figura 4 se tiene los niveles de implementación de los procesos de soporte en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte según la percepción de los servidores que laboran en ella. Como se observa el 67,7% de los servidores señalan que los procesos de soporte se implementan en un nivel regular, mientras que el 23,1% indican que ello es en un nivel excelente. El 9,2% manifiesta que el nivel de implementación es deficiente.

Tabla 13.

Desempeño institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	13,8
Medio	30	46,2
Alto	26	40,0
Total	65	100,0

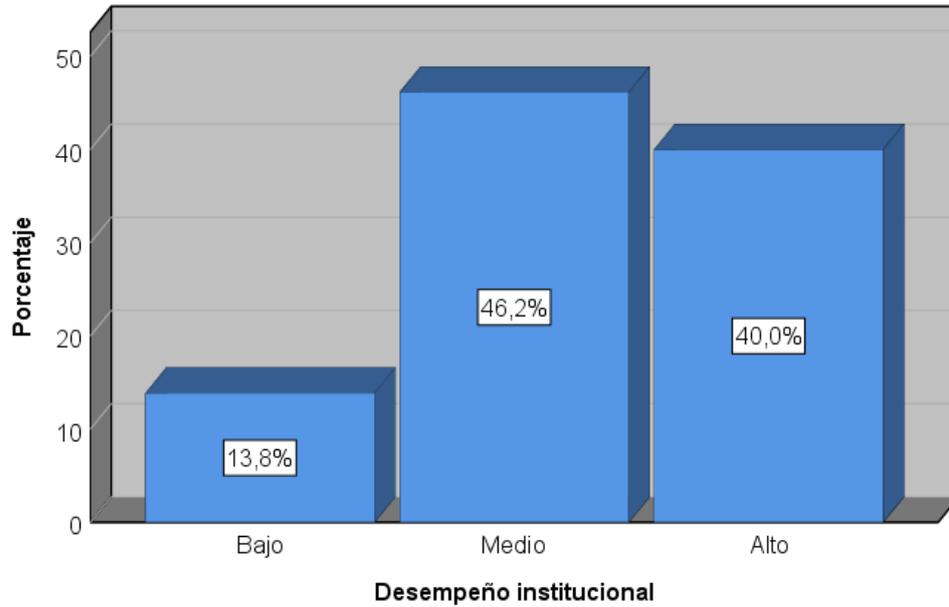


Figura 5. Niveles de desempeño institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte

En la tabla 13 y figura 5 se tiene los niveles de desempeño institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte según la percepción de los servidores que laboran en ella. Como se observa el 46,2% de los servidores señalan que el desempeño institucional es de nivel medio, mientras que el 40% indican que ello es en un nivel alto. El 13,8% manifiesta que el nivel de desempeño institucional es bajo.

Tabla 14.

Eficacia institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	9,2
Medio	31	47,7
Alto	28	43,1
Total	65	100,0

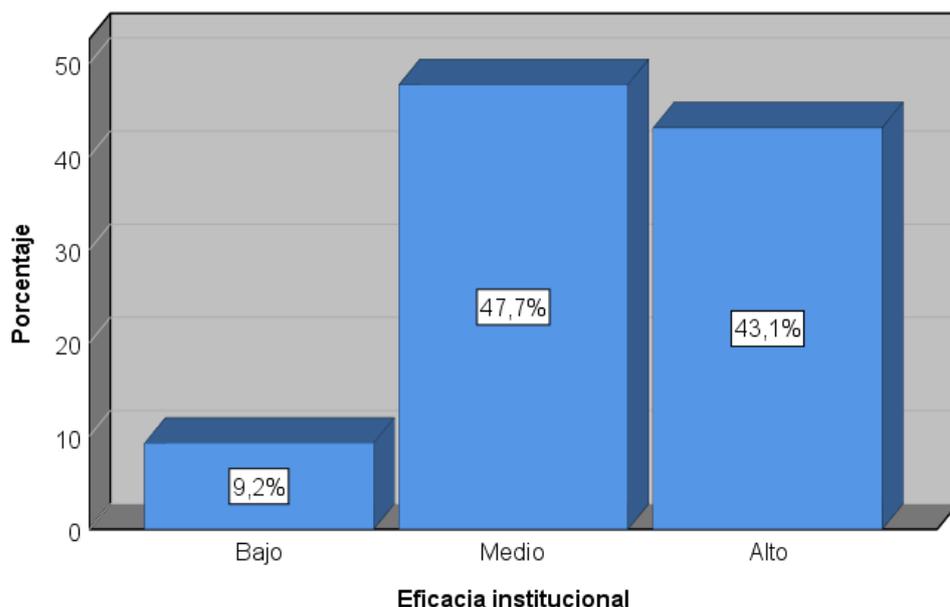


Figura 6. Niveles de eficacia institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte

En la tabla 14 y figura 6 se tiene los niveles de eficacia institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte según la percepción de los servidores que laboran en ella. Como se observa el 47,7% de los servidores señalan que la eficacia institucional es de nivel medio, mientras que el 43,1% indican que ello es en un nivel alto. El 9,2% manifiesta que el nivel de eficacia institucional es bajo.

Tabla 15.

Eficiencia institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	15,4
Medio	33	50,8
Alto	22	33,8
Total	65	100,0

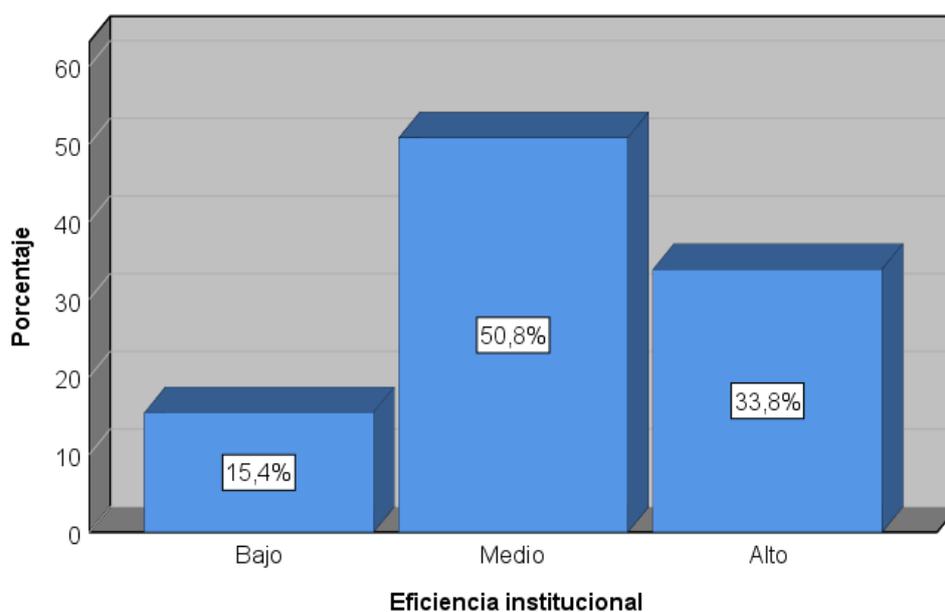


Figura 7. Niveles de eficiencia institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte

En la tabla 15 y figura 7 se tiene los niveles de eficiencia institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte según la percepción de los servidores que laboran en ella. Como se observa el 50,8% de los servidores señalan que la eficiencia institucional es de nivel medio, mientras que el 33,8% indican que ello es en un nivel alto. El 15,4% manifiesta que el nivel de eficiencia institucional es bajo.

Tabla 16.

Economía institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	13,8
Medio	34	52,3
Alto	22	33,8
Total	65	100,0

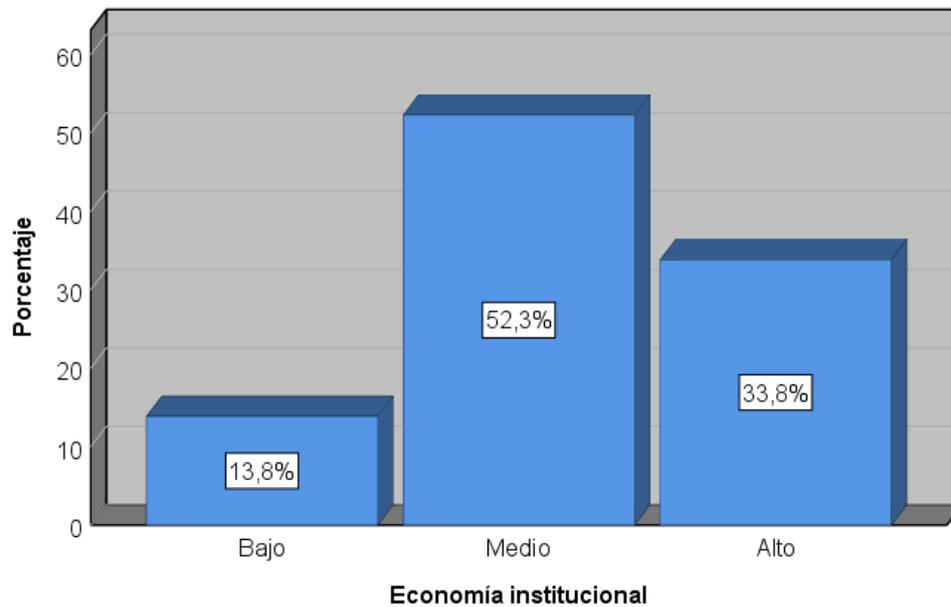


Figura 8. Niveles de economía institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte

En la tabla 16 y figura 8 se tiene los niveles de economía institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte según la percepción de los servidores que laboran en ella. Como se observa el 52,3% de los servidores señalan que la economía institucional es de nivel medio, mientras que el 33,8% indican que ello es en un nivel alto. El 13,8% manifiesta que el nivel de economía institucional es bajo.

Tabla 17.

Calidad institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	9,2
Medio	40	61,5
Alto	19	29,2
Total	65	100,0

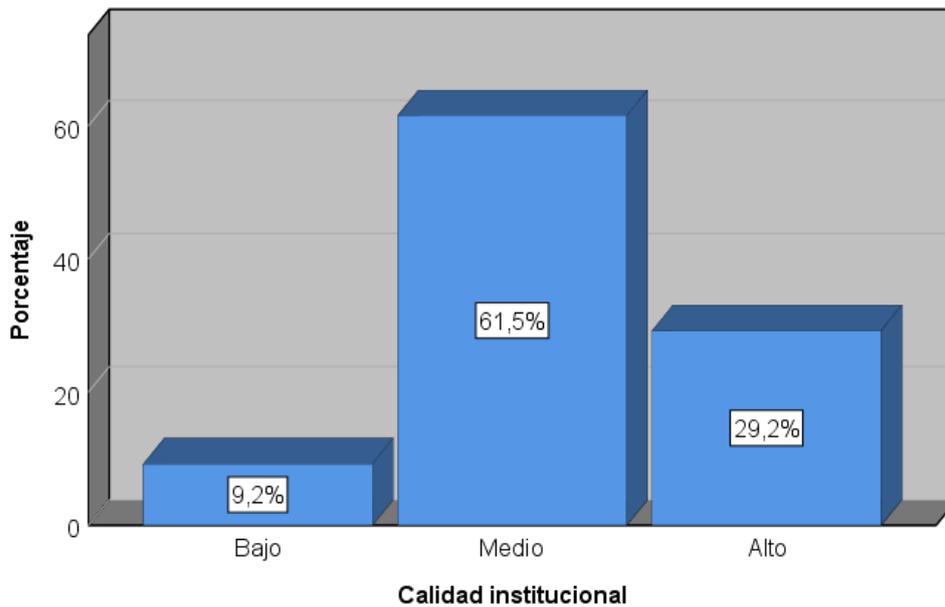


Figura 9. Niveles de calidad institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte

En la tabla 17 y figura 9 se tiene los niveles de calidad institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte según la percepción de los servidores que laboran en ella. Como se observa el 61,5% de los servidores señalan que la calidad institucional es de nivel medio, mientras que el 29,2% indican que ello es en un nivel alto. El 9,2% manifiesta que el nivel de calidad institucional es bajo.

Tabla 18

Descripción de la relación entre las variables gestión por procesos y desempeño institucional

		Desempeño institucional				
			Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión por procesos	Deficiente	N	4	0	0	4
		%	6,2%	0,0%	0,0%	6,2%
	Regular	N	5	29	9	43
		%	7,7%	44,6%	13,8%	66,2%
	Excelente	N	0	1	17	18
		%	0,0%	1,5%	26,2%	27,7%
Total		N	9	30	26	65
		%	13,8%	46,2%	40,0%	100,0%

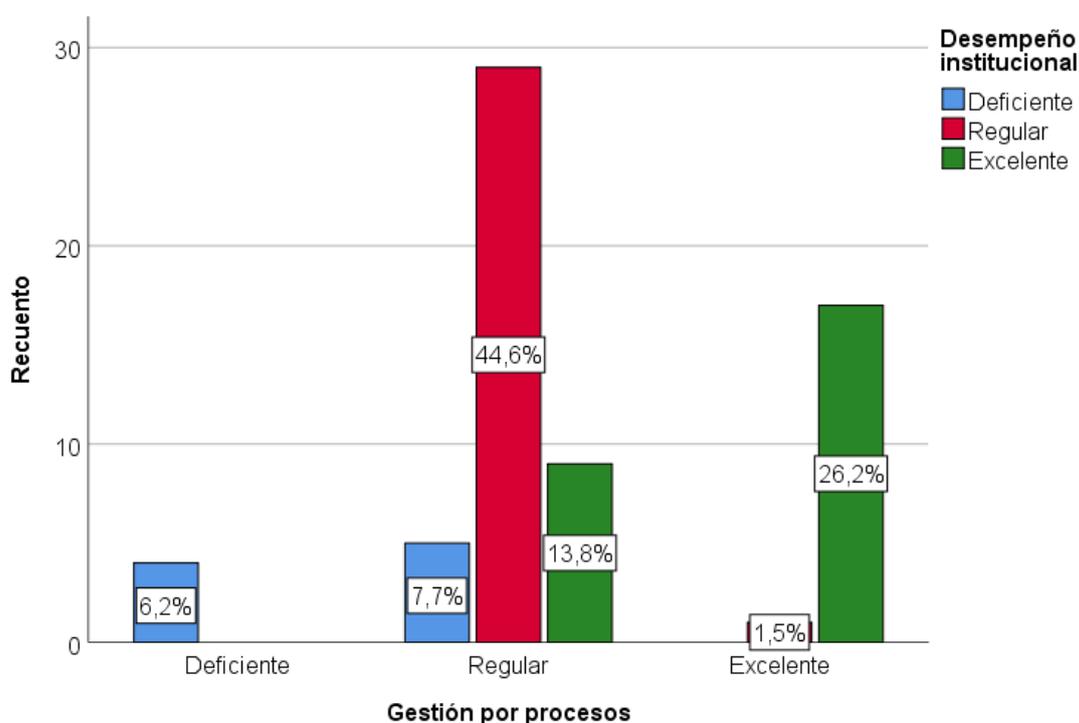


Figura 10. Descripción por niveles de la relación entre las variables gestión por procesos y desempeño institucional

Como se observa en la tabla 18 y figura 10, la mayor parte de los trabajadores que indican que la gestión por procesos se desarrolla en nivel deficiente (6,2%), también refieren que el nivel de desempeño institucional es bajo. Del mismo modo, la mayor parte de los trabajadores que indican que la gestión por procesos se desarrolla en nivel regular (44,6%), también refieren que el nivel de desempeño institucional es medio. Por otro lado, la mayor parte de los

trabajadores que indican que la gestión por procesos se desarrolla en nivel excelente (26,2%), también refieren que el nivel de desempeño institucional es alto.

Tabla 19

Descripción de la relación entre las variables gestión por procesos y eficacia institucional

			Eficacia institucional			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Gestión por procesos	Deficiente	N	1	3	0	4
		%	1,5%	4,6%	0,0%	6,2%
	Regular	N	5	28	10	43
		%	7,7%	43,1%	15,4%	66,2%
	Excelente	N	0	0	18	18
		%	0,0%	0,0%	27,7%	27,7%
Total	N	6	31	28	65	
	%		9,2%	47,7%	43,1%	100,0%

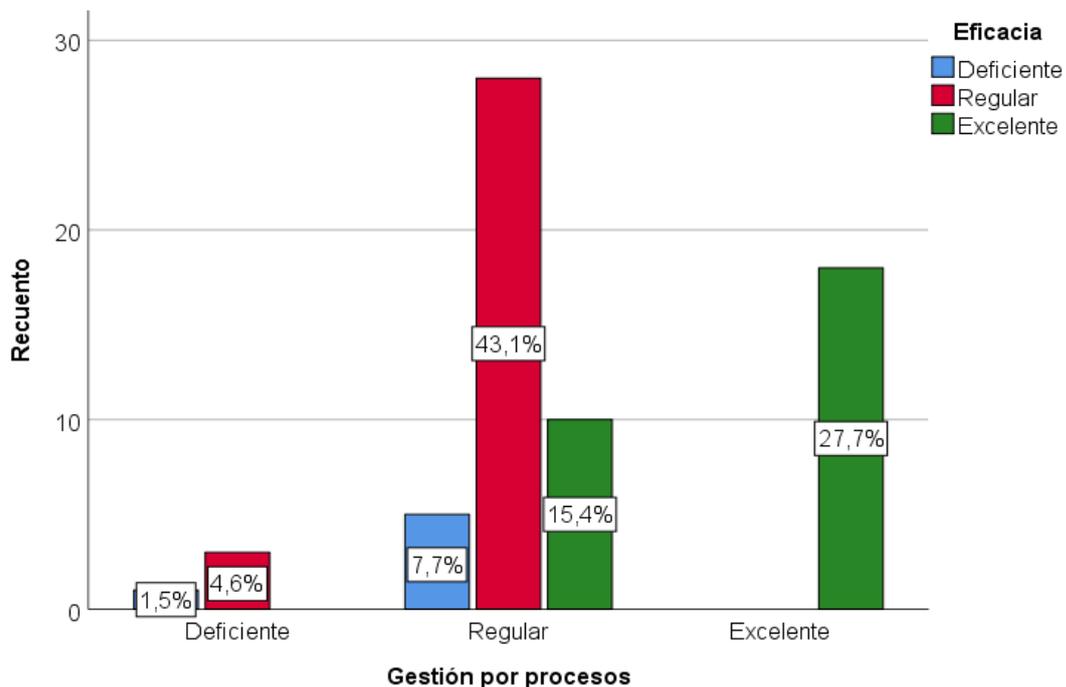


Figura 11. Descripción por niveles de la relación entre las variables gestión por procesos y eficacia institucional

Como se observa en la tabla 19 y figura 11, la mayor parte de los trabajadores que indican que la gestión por procesos se desarrolla en nivel deficiente (4,6%), también refieren que el nivel de eficacia institucional es medio. Del mismo modo,

la mayor parte de los trabajadores que indican que la gestión por procesos se desarrolla en nivel regular (43,1%), también refieren que el nivel de eficacia institucional es medio. Por otro lado, la mayor parte de los trabajadores que indican que la gestión por procesos se desarrolla en nivel excelente (27,7%), también refieren que el nivel de eficacia es alto.

Tabla 20

Descripción de la relación entre las variables gestión por procesos y eficiencia institucional

			Eficiencia institucional			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Gestión por procesos	Deficiente	N	2	2	0	4
		%	3,1%	3,1%	0,0%	6,2%
	Regular	N	8	27	8	43
		%	12,3%	41,5%	12,3%	66,2%
	Excelente	N	0	4	14	18
		%	0,0%	6,2%	21,5%	27,7%
Total	N	10	33	22	65	
	%	15,4%	50,8%	33,8%	100,0%	

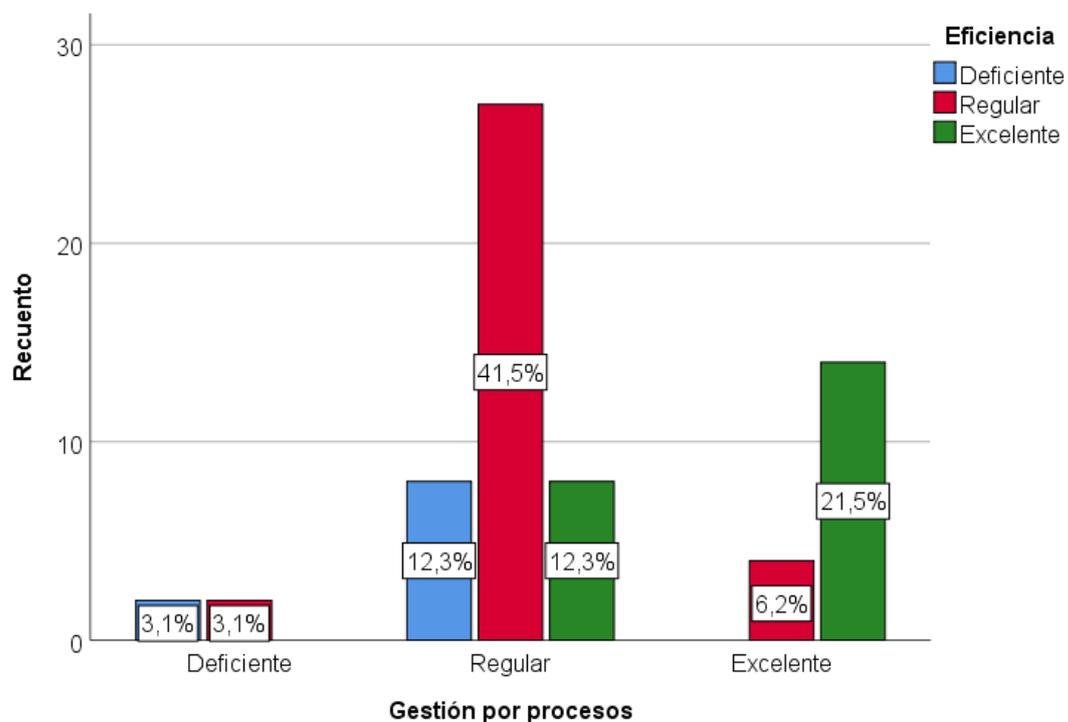


Figura 12. Descripción por niveles de la relación entre las variables gestión por procesos y eficiencia institucional

Como se observa en la tabla 20 y figura 12, la mayor parte de los trabajadores que indican que la gestión por procesos se desarrolla en nivel deficiente (3,1%), también refieren que el nivel de eficiencia institucional es bajo o medio. Del mismo modo, la mayor parte de los trabajadores que indican que la gestión por procesos se desarrolla en nivel regular (41,5%), también refieren que el nivel de eficiencia institucional es medio. Por otro lado, la mayor parte de los trabajadores que indican que la gestión por procesos se desarrolla en nivel excelente (21,5%), también refieren que el nivel de eficiencia es alto.

Tabla 21

Descripción de la relación entre las variables gestión por procesos y economía institucional

		Economía institucional			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Gestión por procesos	Deficiente	N	3	1	0	4
		%	4,6%	1,5%	0,0%	6,2%
	Regular	N	6	31	6	43
		%	9,2%	47,7%	9,2%	66,2%
	Excelente	N	0	2	16	18
		%	0,0%	3,1%	24,6%	27,7%
Total	N	9	34	22	65	
	%	13,8%	52,3%	33,8%	100,0%	

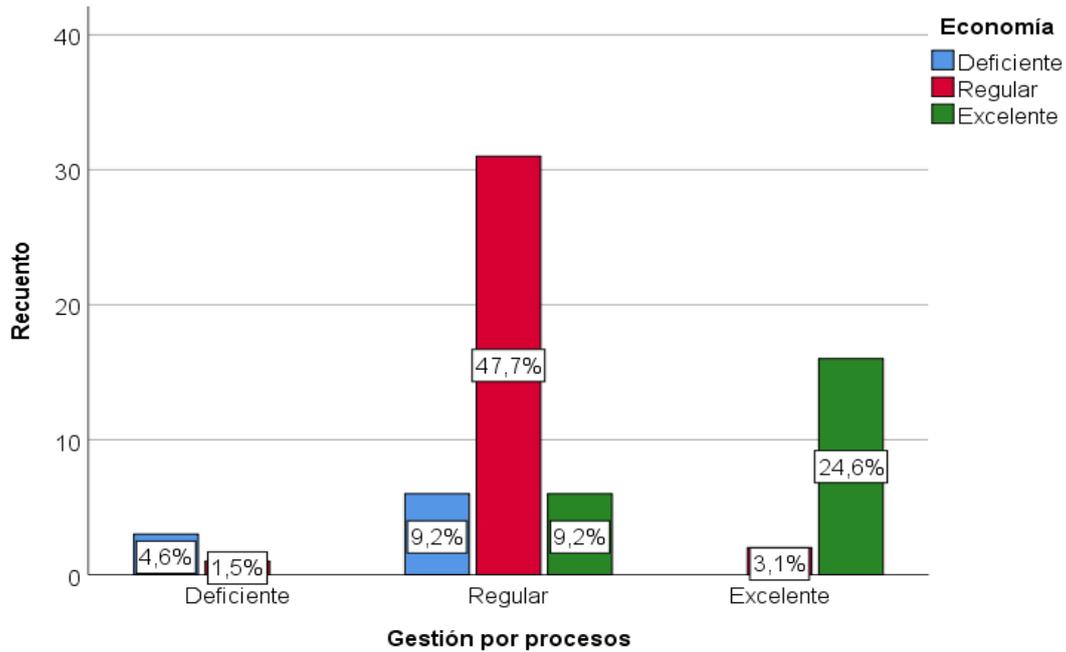


Figura 13. Descripción por niveles de la relación entre las variables gestión por procesos y economía institucional

Como se observa en la tabla 21 y figura 13, la mayor parte de los trabajadores que indican que la gestión por procesos se desarrolla en nivel deficiente (4,6%), también refieren que el nivel de economía institucional es bajo. Del mismo modo, la mayor parte de los trabajadores que indican que la gestión por procesos se desarrolla en nivel regular (47,7%), también refieren que el nivel de economía institucional es medio. Por otro lado, la mayor parte de los trabajadores que indican que la gestión por procesos se desarrolla en nivel excelente (24,6%), también refieren que el nivel de economía institucional es alto.

Tabla 22

Descripción de la relación entre las variables gestión por procesos y calidad institucional

			Calidad institucional			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión por procesos	Deficiente	N	1	3	0	4
		%	1,5%	4,6%	0,0%	6,2%
	Regular	N	5	31	7	43
		%	7,7%	47,7%	10,8%	66,2%
	Excelente	N	0	6	12	18
		%	0,0%	9,2%	18,5%	27,7%
Total	N	6	40	19	65	
	%	9,2%	61,5%	29,2%	100,0%	

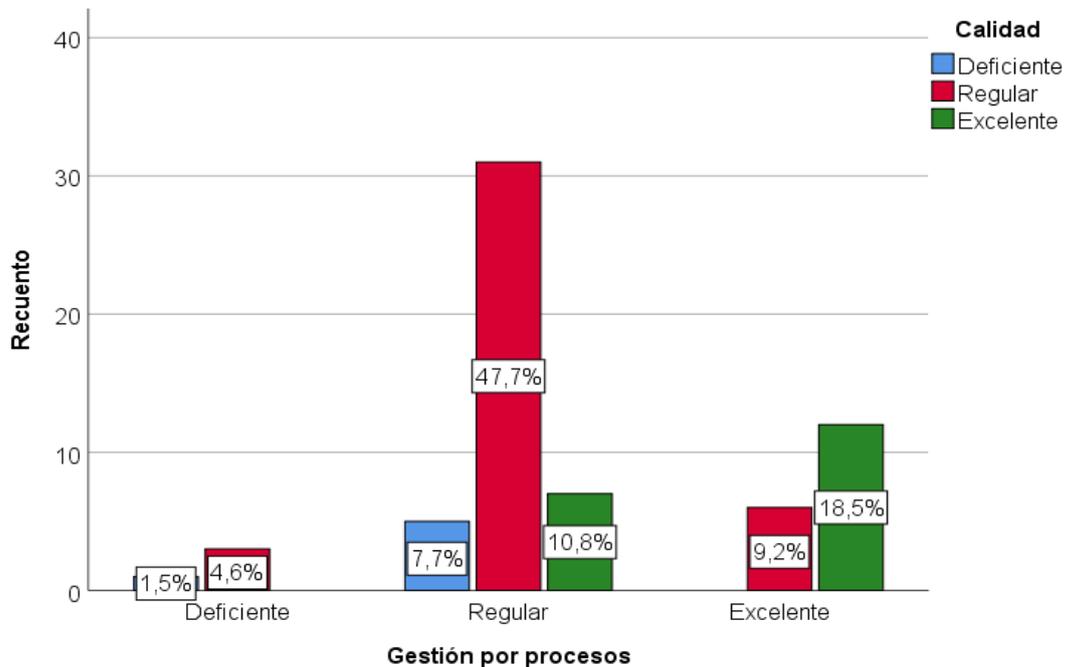


Figura 14. Descripción por niveles de la relación entre las variables gestión por procesos y calidad institucional

Como se observa en la tabla 22 y figura 14, la mayor parte de los trabajadores que indican que la gestión por procesos se desarrolla en nivel deficiente (4,6%), también refieren que el nivel de calidad institucional es medio. Del mismo modo, la mayor parte de los trabajadores que indican que la gestión por procesos se desarrolla en nivel regular (47,7%), también refieren que el nivel de calidad institucional es medio. Por otro lado, la mayor parte de los trabajadores que indican que la gestión por procesos se desarrolla en nivel excelente (18,5%), también refieren que el nivel de calidad institucional es alto.

3.2. Análisis inferencial

Antes de proceder a comprobar las hipótesis de la presente investigación, se evalúa la distribución de los datos con las pruebas de Kolmogorov-Smirnov

Tabla 23.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	,170	65	,000
Eficacia	,141	65	,003
Eficiencia	,116	65	,031
Economía	,132	65	,007
Calidad	,096	65	,200
Desempeño institucional	,083	65	,200

Como se observa en la tabla 23, la mayoría de las distribuciones no tienen distribución normal ($p < 0,05$). La dimensión calidad ($p = 0,200$) y la variable desempeño institucional ($p = 0,200$) tienen distribución normal ($p > 0,05$), no obstante no es posible aplicar estadística paramétrica puesto que la variable con la que se pretende contrastar (gestión por procesos) no tiene distribución normal ($p = 0,000 < 0,05$). Debido a lo señalado se decide aplicar estadística no paramétrica (Rho de Spearman) para comprobar las hipótesis.

Comprobación de la hipótesis general

H0: No existe relación entre gestión de procesos y desempeño institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020.

H : Existe relación entre gestión de procesos y desempeño institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020.

Tabla 24

Correlación entre gestión de procesos y desempeño institucional en el Módulo de Violencia Familiar De Lima Norte.

			Gestión por procesos	Desempeño institucional
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,725**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Desempeño institucional	Coeficiente de correlación	,725**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Como se observa en la tabla 24, existe una correlación directa ($Rho=0,725$) y significativa ($p=0,000 < 0,05$) entre las variables gestión de procesos y desempeño institucional. Ello permite rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe relación entre gestión de procesos y desempeño institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020.

Comprobación de la hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre gestión de procesos y eficiencia institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020.

H : Existe relación entre gestión de procesos y eficiencia institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020.

Tabla 26

Correlación entre gestión de procesos y eficiencia institucional en el Módulo de Violencia Familiar De Lima Norte.

			Gestión por procesos	Eficiencia institucional
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,628**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Eficiencia institucional	Coeficiente de correlación	,628**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Como se observa en la tabla 26, existe una correlación directa ($Rho=0,628$) y significativa ($p=0,000<0,05$) entre las variables gestión de procesos y eficiencia institucional. Ello permite rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe relación entre gestión de procesos y eficiencia institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020.

Comprobación de la hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre gestión de procesos y economía institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020.

H : Existe relación entre gestión de procesos y economía institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020.

Tabla 27

Correlación entre gestión de procesos y economía institucional en el Módulo de Violencia Familiar De Lima Norte.

			Gestión por procesos	Economía institucional
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Economía institucional	Coeficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Como se observa en la tabla 27, existe una correlación directa (Rho=0,705) y significativa ($p=0,000 < 0,05$) entre las variables gestión de procesos y economía institucional. Ello permite rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe relación entre gestión de procesos y economía institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020.

Comprobación de la hipótesis específica 4

H0: No existe relación entre gestión de procesos y calidad institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020.

H : Existe relación entre gestión de procesos y calidad institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020.

Tabla 28

Correlación entre gestión de procesos y calidad institucional en el Módulo de Violencia Familiar De Lima Norte.

			Gestión por procesos	Calidad institucional
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,655**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Calidad institucional	Coeficiente de correlación	,655**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

Como se observa en la tabla 28, existe una correlación directa ($Rho=0,655$) y significativa ($p=0,000 < 0,05$) entre las variables gestión de procesos y calidad institucional. Ello permite rechazar la hipótesis nula, es decir, Existe relación entre gestión de procesos y calidad institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020.

V. Discusión

Los resultados obtenidos han podido determinar que existe relación ($Rho=0,725$; $p=0,000<0,05$) entre gestión de procesos y desempeño institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020. De acuerdo a estos resultados se puede señalar que la aplicación conjunta e integral de los sistemas de calidad y la gestión de operaciones (Camisón, Cruz y González (2007), se relaciona con el resultado idóneo alcanzado en la función pública (Bonney y Armijo (2005). Estos resultados son similares a las reportadas en la investigación de Castillo, Álvarez y Ochoa (2016) pues indicaron que los aspectos que favorecen el desempeño institucional son procesos que afianzan el trabajo en equipo, la innovación y el control de riesgos pues genera en un marco dinámico y creativo en la ejecución de las actividades, aunque para ello es necesario un liderazgo idóneo que permita que el personal se comprometa con los procesos que tiene a su cargo (Morán, 2019) e instrumentos de gestión requeridos para mejorar los procesos (Panduro, 2019), sobre todo en términos de eficiencia y efectividad, continuidad de los procesos, y empleo de recursos (Oré, 2017).

Asimismo, se comprobó que existe relación ($Rho=0,676$; $p=0,000<0,05$) entre gestión de procesos y eficacia institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020. Esto significa que la gestión por procesos se relaciona con el nivel de cumplimiento de los compromisos y objetivos planificados por la entidad pública (Bonney y Armijo, 2005). En la misma línea se pronunció la investigación realizada por De la Torre (2016), aunque advierte que es necesario analizar los instrumentos de gestión y la organización para obtener procesos articulados, lo cual según sus recomendaciones se superan implementado un Cuadro Mando Integral ya que permite controlar los procesos y tomar decisiones de manera más oportuna.

Del mismo modo, se evidenció que existe relación ($Rho=0,628$; $p=0,000<0,05$) entre gestión de procesos y eficiencia institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020. Por ello es posible decir que la gestión por procesos se relaciona positivamente con la capacidad para usar

recursos para la generación de los productos o servicios planificados para satisfacer las necesidades de los ciudadanos (Bonney y Armijo, 2005). Guanín y Andrango (2015) señalan en su investigación que la eficiencia se consigue alineando y consolidando los procesos existentes, pues ello reduce los errores en las operaciones, para lo cual sugiere realizar manuales, guías y capacitaciones al personal. Palacios (2018) por su parte sugiere implementar procesos de control interno para alcanzar este propósito.

También se comprobó que existe relación ($Rho=0,705$; $p=0,000<0,05$) entre gestión de procesos y economía institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020. En ese sentido, se podría decir que la gestión por procesos se relaciona positivamente con la organización de los recursos económicos y presupuestarios (Bonney y Armijo, 2005). Resultados similares reportó Binasco (2017), pues en su investigación reportó que la gestión financiera puede afectar el desempeño institucional. De hecho, la inadecuada gestión de los recursos y presupuesto puede debilitar el desarrollo de los procesos y estos a su vez en el desempeño de la institución.

También se comprobó que existe relación ($Rho=0,655$; $p=0,000<0,05$) entre gestión de procesos y calidad institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020. Ello implica que la gestión por procesos se relaciona con la capacidad de lograr la producción de los bienes y servicios de acuerdo a los atributos esperados por los ciudadanos (Bonney y Armijo, 2005). Resultados similares mostró Vite (2015), pues halló relación entre las variables gestión por procesos y calidad de servicio. Sobre ello Zamora (2015), indicó que la gestión por procesos genera ventaja competitiva en la gestión y la mejora de los procesos, lo que se evidencia en el incremento de la calidad en términos de mayor prestaciones de servicio y mayor satisfacción de los usuarios; aunque para ello se debiera explicitar procedimientos para realizar diagnóstico, análisis gestión, mejora y control del sistema productivo para alcanzar calidad.

VI. Conclusiones

Primera: Existe relación significativa ($Rho=0,725$; $p=0,000<0,05$) entre gestión de procesos y desempeño institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020. Esto significa que a mejor gestión por procesos mayor desempeño institucional en la sede judicial estudiada.

Segunda: Existe relación significativa ($Rho=0,676$; $p=0,000<0,05$) entre gestión de procesos y eficacia institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020. Esto significa que a mejor gestión por procesos mayor eficacia institucional en la sede judicial estudiada.

Tercera: Existe relación significativa ($Rho=0,628$; $p=0,000<0,05$) entre gestión de procesos y eficiencia institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020. Esto significa que a mejor gestión por procesos mayor eficiencia institucional en la sede judicial estudiada.

Cuarta: Existe relación significativa ($Rho=0,705$; $p=0,000<0,05$) entre gestión de procesos y economía institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020. Esto significa que a mejor gestión por procesos mayor economía institucional en la sede judicial estudiada.

Quinta: Existe relación significativa ($Rho=0,655$; $p=0,000<0,05$) entre gestión de procesos y calidad institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte año, 2020. Esto significa que a mejor gestión por procesos mayor calidad institucional en la sede judicial estudiada.

VII. Recomendaciones

Primera: Se sugiere implementar la gestión por procesos en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte debido a que se ha comprobado su relación con un mejor desempeño de la instancia judicial estudiada. De esta manera se debe afianzar la gestión de los procesos a través del trabajo en equipo, la innovación y el control de riesgos pues genera en un marco dinámico y creativo en la ejecución de las actividades.

Segunda: Se sugiere analizar y rediseñar los instrumentos de gestión y la estructura organizacional bajo el enfoque de procesos y resultados del Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte pues se ha determinado su relación con la eficacia institucional. De esa manera, será posible mejorar el nivel de cumplimiento de los compromisos y objetivos planificados por la entidad pública.

Tercera: Se sugiere diseñar y difundir manuales y guías, así como capacitar al personal del Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte sobre los procesos operativos existentes y rediseñados debido a que se ha comprobado su relación con la eficiencia institucional. Esto permitirá ampliar las capacidades de la institución para generar mayor productividad con los recursos disponibles. Asimismo es necesario, el fortalecimiento de controles para dichos procesos, dado que permite hallar oportunidades de mejora continua.

Cuarta: Se sugiere Implementar la gestión de procesos en el ámbito financiero del Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte dado que ha sido evidenciada su relación con la economía institucional. Así, se podrá alcanzar una mejor organización de los recursos económicos y presupuestarios de la instancia judicial incidiéndose fundamentalmente en la ejecución presupuestal y cumplimiento de metas programadas.

Quinta: Se sugiere generar nuevos procesos para recoger información sobre los niveles de satisfacción de los usuarios del Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte en vista que se ha comprobado que ello se relaciona con la calidad institucional. Se debe tomar en cuenta que alcanzar calidad institucional en términos de satisfacción del usuario y autonomía para los trabajadores favorece una mejor percepción de la calidad institucional por parte de los usuarios del sistema judicial..

Referencias

- Aibar, C. (2003). El logro del value for money en la gestión pública: consideraciones en torno a los indicadores de eficiencia, eficacia y economía. *Revista Contabilidade & Finanças*, 14(32), 99-110. <https://doi.org/10.1590/S1519-70772003000200007>.
- Alonso, A., Michelena, E. y Alfonso, D. (2013). Dirección por procesos en la universidad. *Ingeniería Industrial*, 34(1), 87-95.
- Alonso-Torres, C. (2014). Orientaciones para implementar una gestión basada en procesos. *Ingeniería Industrial*, 35(2), 159-171.
- Barrios, K., Contreras, J. & Olivero, E (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Información tecnológica*, 30(2), 103-114.
- BBC-News (21 de noviembre de 2019). Domestic abuse survivors protest over family courts. <https://www.bbc.com/news/av/stories-50491109/domestic-abuse-survivors-protest-over-family-courts>.
- Binasco, A. (2017). *Desempeño institucional en el área de logística del Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, una percepción de los trabajadores* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Bonnefoy, J. y Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2007). *Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación.
- Casas, J., Repullo, J. y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. *Aten Primaria* 2003, 31(8), 527-38. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13047738>.
- Castillo, E., Álvarez, M. y Ochoa, S. (2016). Gestión de mejora del desempeño institucional enfocado en el desempeño individual docente con base en factores de la Cultura organizacional en una Universidad Mexicana. *Técnica Administrativa*, 15(2). <http://www.cyta.com.ar/ta1502/v15n2a3.htm>

- Chang, J. (2016). *Business process management systems: strategy and implementation*. Florida: Auerbach Publications
- Chica, S. (2011). Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública. *Administración & Desarrollo*, 38(53), 57-74. <https://doi.org/10.22431/25005227.147>.
- Chica, S. y Salazar, C. (2016). Nueva y posnueva gestión pública ¿Continuidad o ruptura de las doctrinas de reforma a partir de 1990? *Administración & Desarrollo*, 46(1), 100-125. <http://esapvirtual.esap.edu.co/ojs/index.php/admindesarro/article/view/89>.
- Creus S. (2005) *Instrumentación Industrial*. España. Marcombo.
- Cubillos, M. y Núñez, S. (2012). *Guía para la construcción de Indicadores de Gestión*. Bogotá: Departamento Administrativo de la Función Pública.
- Cussiánovich, A. Tello, J. y Sotelo M. (2007). *Violencia intrafamiliar*. Lima: Poder Judicial.
- De la Torre, M. (2016). *El modelo de gestión del gobierno provincial y su incidencia en el desempeño institucional, estudio de caso del Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) Provincial de Imbabura* (Tesis de Maestría). Instituto de Altos Estudios Nacionales. Quito, Ecuador.
- Department of Justice of Canada (2019). *Enhancing Safety: When Domestic Violence Cases are in Multiple Legal Systems (Criminal, family, child protection) A Family Law, Domestic Violence Perspective*. <https://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/fl-lf/famil/enhan-renfo/p1.html>.
- Diario EL Peruano (28 de noviembre de 2019). Jueces se reúnen para mejorar justicia en casos de violencia contra la mujer. <https://elperuano.pe/noticia-jueces-se-reunen-para-mejorar-justicia-casos-violencia-contra-mujer-85916.aspx>.
- Díaz, V. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial*. Madrid: Editorial Esic.
- Džinić, J. (2017). Effective Implementation of a Quality Management Policy in Public Administration: Experiences from Spain and Lessons for Croatia. *Public Management – Javni Menadžment*, 17(4), 639–664.

- Escobar, S. (2019). *Crisis de los Tribunales de Familia: crisis de la administración de justicia*. El Mostrador. <https://www.elmostrador.cl/noticias/opinion/2019/04/02/crisis-de-los-tribunales-de-familia-crisis-de-la-administracion-de-justicia/>.
- Eslava, A. (2011). *El juego de las políticas públicas. Reglas y decisiones sociales*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT, 2011.
- Falen, J. (6 de febrero de 2019). La violencia familiar afecta al 63% de las mujeres del país. El Comercio. <https://elcomercio.pe/peru/violencia-familiar-afecta-63-mujeres-pais-noticia-604811-noticia/>.
- Family Court of Australia (2019). Family Violence Plan - Family Court of Australia and Federal Circuit Court of Australia - April 2019. <http://www.familycourt.gov.au/wps/wcm/connect/fcoaweb/about/policies-and-procedures/fv-plan>.
- Franco, M. y Scartascini, C (2014). *The Politics of Policies: Revisiting the Quality of Public Policies and Government Capabilities in Latin America and the Caribbean*. Washington: Inter-American Development Bank.
- Gamboa, T. y Arellano, M. (2007). Tendencias neoliberales en la reforma de la gestión pública en América Latina. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 6(13), 46-65.
- Guanín, A. y Andrango, M. (2015). *Propuesta de un Modelo de Gestión por Procesos en la Atención de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Militar*. Escuela Politécnica Nacional, Ecuador,
- Guanín, A. y Andrango, M. (2015). *Propuesta de un Modelo de Gestión por Procesos en la Atención de Enfermería en el Servicio de Emergencia del Hospital Militar* (Tesis de Maestría). Escuela Politécnica Nacional. Ecuador
- Guerrero, O. (2002). *Gerencia pública cataláctica: Romance sin política*. México: McGraw-Hill.
- Gutiérrez, F., Vásquez, M. y Vallés, J. (2015). *Eficiencia de la administración de justicia en España y en sus comunidades autónomas*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- Gutiérrez, H. (2005). *Calidad total y productividad*. México: McGraw-Hill
- Gutiérrez, W. (2015). *Informe. La Justicia en el Perú*. Lima: Gaceta Jurídica.

- Hernández, M. (2002). Evaluación del desempeño de las organizaciones públicas a través de la calidad. *VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, Lisboa.
- Jarquín, M., Molina, E. y Roseth, B. (2018). *Auditoría de desempeño para una mejor gestión pública en América Latina y el Caribe*. Washington D. C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Kuhlmann, S. & Wollman, H. (2014). *Introduction to comparative public administration: Administrative systems and reforms in Europe*. Cheltenham, United Kingdom: Edward Elgar.
- Lavin, J., Pedraza, N. y Álvarez, M. (2019). El capital intelectual y su relación con el desempeño gubernamental. *Red Internacional de Investigadores en Competitividad*, 13, 1961-1974. <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1863/1622>.
- López, F. (2013) *Manual para el diseño de procesos*. España. Murcia.
- Mallar, M. (2010). La Gestión por Procesos: un enfoque de gestión eficiente. *Visión de futuro*, 13(1). http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082010000100004&lng=es&tlng=es.
- Matadamas, L., Morgan, J. y Diaz, E. (2015). Gestión por procesos como factor de competitividad de pymes del sector industrial en el Estado de Querétaro. *Memoria del IX Congreso de la Red Internacional de Investigadores en Competitividad*; noviembre 2015: 816-832.
- Medina, A. (2005). *Gestión por procesos y creación del valor público. Un enfoque analítico*. Santo Domingo: Nueva Gestión pública.
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A. y Viteri, J. (2009). Relevancia de la gestión por procesos en la planificación estratégica y la mejora continua. *Eídos*, 2. <https://doi.org/10.29019/eidos.v0i2.62>.
- Medina, L., Nogueira, R. y Hernández, N. (2007). Relevancia de la gestión por procesos en la planificación estratégica y la mejora continua. *Revista de Dirección, Organización y Administración de empresas*. 28, 5-11.

- Morales, G. (2010). Evaluación del desempeño gubernamental y cultura organizacional: Reflexiones desde la Nueva Gestión Pública y la sociología de las organizaciones. *Revista de Administración Pública*, 45(1), 37-52.
- Morán J. (2019). *El liderazgo y su relación con la gestión por procesos ejecutados por los usuarios internos en el primer nivel de atención del Centro de Salud Enrique Ponce Luque* (Tesis de Maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13199>.
- Moreira, M. (2009). Gestión por procesos y su aplicación en las organizaciones de información. Un caso de estudio, *Ciencias de la información*, 40(1). <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181421573002.pdf>.
- Moyado, F. (2011). Gobernanza y calidad en la gestión pública. *Estudios Gerenciales*, 27(120), 205-223.
- Oré, A. (2017). *Gestión y desempeño en un hospital de Essalud, Cañete, Lima, 2017* (Tesis de Maestría). Universidad del Pacífico, Lima, Perú.
- Palacios, E. (2018). *El control interno y el desempeño institucional en el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres - CENEPRED- Lima 2018* (tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima, Perú.
- Panduro, F. (2019). *Estrategias de Administración de Justicia para la atención del usuario en Juzgados Civiles de la Corte Superior de Justicia – Lambayeque* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo, Perú.
- Pires, A. y Machado, V. (2006). Gestión por Procesos en el Diseño de las Organizaciones. *Información tecnológica*, 17(1), 35-44. www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642006000100005&script=sci_arttext.
- Pollitt, C., y Bouckaert, G. (2000). *Public Management Reform: A Comparative Analysis*. Oxford, Oxford University Press.
- Rivas, M., Cordero, Y. y Segarra, E. (2016). *Guía práctica para la evaluación del desempeño gubernamental*. San Juan: Centro de Estudios Multidisciplinarios sobre el Gobierno y Asuntos Públicos (CEMGAP), UPR, y Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP)

- Simon, H. (2018). The Proverbs of Administration. *Public Administration Review*, 6(1), 53-67.
- ISO (2008). ISO 9001. *Sistema de gestión de la calidad - Requisitos*. Recuperado de <https://www.mct.es/sites/default/files/archivos/ISO-9001.pdf>.
- ISO/TC 176 /SC 2/N 544R (2001). Orientaciones acerca del enfoque basado en procesos para los sistemas de gestión de calidad. Ginebra, Suiza: ISO,
- Valenzuela, J. (2019). Auditoría al desempeño: evolución y relevancia en el ámbito estatal. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 11, 89-117. <https://trascender.unison.mx/index.php/trascender/article/view/66/69>.
- Veliz, V., Alonso, A., Fleitas, M. & Alfonso, D. (2016). Una gestión universitaria basada en los enfoques de gestión de proyecto y por proceso. *Revista Electrónica Educare*, 20(3), 466-482. <https://dx.doi.org/10.15359/ree.20-3.23>
- Vite, N. (2015). *Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de la Dirección Nacional de Fiscalización y Procesos Electorales del Jurado Nacional de Elecciones* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú.
- Vuksic, V., Bach, M. & Vugec, D. (2017). Understanding the Soft Side of BPM as a Competitiveness Driver: a Preliminary Research, In E. Tomé, G. Neumann & B. Knežević (editors), *Theory and Applications in the Knowledge Economy* (161-171). Croatia: Take.
- Zamora, M. (2017). *Teoría de la gestión por procesos: un análisis del Centro de Fórmulas Lácteas Infantiles del Hospital Sor María Ludovica de la Plata* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Plata. La Plata, Argentina.

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión de procesos y desempeño institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte, año 2020							
AUTOR: Br. Magda Francisca Villaverde Quispialaya							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión de procesos y desempeño institucional en el Módulo De Violencia Familiar De Lima Norte año, 2020?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión de procesos y eficacia institucional en el Módulo De Violencia Familiar De Lima Norte año, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión de procesos y eficiencia institucional en el Módulo De Violencia Familiar De Lima Norte año, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión de procesos y calidad institucional en el</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión de procesos y desempeño institucional en el Módulo De Violencia Familiar De Lima Norte año, 2020.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión de procesos y eficacia institucional en el Módulo De Violencia Familiar De Lima Norte año, 2020</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión de procesos y eficiencia institucional en el Módulo De Violencia Familiar De Lima Norte año, 2020</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión de procesos y calidad institucional en el</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación entre gestión de procesos y desempeño institucional en el Módulo De Violencia Familiar De Lima Norte año, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación entre gestión de procesos y eficacia institucional en el Módulo De Violencia Familiar De Lima Norte año, 2020</p> <p>Existe relación entre gestión de procesos y eficiencia institucional en el Módulo De Violencia Familiar De Lima Norte año, 2020</p> <p>Existe relación entre gestión de procesos y calidad institucional en el Módulo De Violencia Familiar De Lima Norte año, 2020</p>	Variable 1: Gestión por procesos			<p>Niveles o rangos</p> <p>Deficiente [22 – 50] Regular [51 – 81] Excelente [82 – 110]</p>	
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		
			Procesos estratégicos	- Estrategia - Objetivos estratégicos - Sistema de control - Gestión del recurso humano	1 – 8		
			Procesos operativos	- Notificaciones - Mesa de partes - Calificaciones - Despachos	9 – 16		
			Procesos de soporte	- Infraestructura y equipos - Recursos financieros - Abastecimiento	17 – 22		
			Variable 2: Desempeño institucional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Niveles o rangos
			Eficacia	- Cobertura - Focalización - Capacidad para cubrir la demanda actual - Resultado final	1 – 4		<p>Bajo [18 – 41] Medio [42 – 66] Alto [67 – 90]</p>
			Eficiencia	- Producto medio - Costo medio	5 – 10		
			Economía	- Autofinanciamiento - Capacidad para ejecutar presupuesto programado	11 – 14		
Calidad	- Oportunidad - Accesibilidad - Percepción del usuario - Precisión	15– 18					

<p>institucional en el Módulo De Violencia Familiar De Lima Norte año, 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre gestión de procesos y economía institucional en el Módulo De Violencia Familiar De Lima Norte año, 2020?</p>	<p>Módulo De Violencia Familiar De Lima Norte año, 2020</p> <p>Determinar la relación que existe entre gestión de procesos y economía institucional en el Módulo De Violencia Familiar De Lima Norte año, 2020</p>	<p>Existe relación entre gestión de procesos y economía institucional en el Módulo De Violencia Familiar De Lima Norte año, 2020.</p>				
---	--	---	--	--	--	--

Anexo 2. Instrumentos

Cuestionario de gestión por procesos

A continuación encontrará algunas ideas con respecto a la gestión por procesos que se desarrolla en Módulo de Violencia Familiar del cono norte. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

	ÍTEMS	1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1. PROCESOS ESTRATÉGICO					
1	La institución opera bajo una planificación estratégica definida por procesos.					
2	La planificación estratégica de la institución cubre todos procesos necesarios para administrar justicia.					
3	Los objetivos estratégicos han sido formulados en atención a las necesidades de los usuarios y la capacidad operativa del Módulo de Violencia Familiar.					
4	Los dueños de los procesos conocen los objetivos estratégicos de la institución.					
5	En el Módulo de Violencia Familiar existe un sistema de control que permite ir mejorando los procesos establecidos.					
6	El sistema de control establecido en la institución permite el cumplimiento idóneo de los procesos establecidos.					
7	Existe suficiente personal para atender cada proceso establecido por la institución.					
8	El personal está suficientemente capacitado para ser eficaz operando el proceso a su cargo.					
	DIMENSIÓN 2. PROCESOS OPERATIVOS					
9	Los procesos establecidos en el área de notificaciones permite atender eficientemente a los usuarios.					
10	Los operadores del área de notificaciones tienen autonomía para implementar mejoras a los procesos establecidos.					
11	Los procesos establecidos en mesa de partes permite atender oportunamente a los usuarios.					

12	Se permite a los operadores de mesa de partes mejorar los procesos para agilizar la atención.					
13	El área de calificaciones cuenta con procesos claros y definidos.					
14	Se cuenta con instrumentos objetivos que permiten actuar con objetividad al operar los procesos del área de calificaciones.					
15	El área de despacho tiene procesos que les permiten actuar con efectividad					
16	Los procesos establecidos en el área de despacho son susceptibles al cambio					
	DIMENSIÓN 3. PROCESOS DE SOPORTE					
17	La infraestructura física permite organizar operativamente los diferentes procesos que conforman la administración de justicia.					
18	Existe suficiente equipo y recursos para ejecutar cada uno de los procesos establecidos.					
19	El presupuesto asignado es suficiente para implementar la gestión por procesos.					
20	Existe capacidad para gestionar eficientemente el presupuesto asignado.					
21	El abastecimiento de cada uno de los procesos es oportuno.					
22	Los procesos de abastecimiento son eficientes.					

Cuestionario de desempeño institucional

A continuación encontrará algunas ideas con respecto al desempeño institucional del Módulo de Violencia Familiar del Cono Norte. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1. Nunca
2. Pocas veces
3. A veces
4. Muchas veces
5. Siempre

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

	DIMENSIÓN 1: EFICACIA	1	2	3	4	5
1	Los servicios que ofrecen la institución cubren la demanda por el cual fueron creados.					
2	Los servicios de la institución están llegando a la población objetivo.					
3	La institución atiende eficazmente las demandas que tienen sus diferentes servicios.					
4	La institución tiene impacto positivo sobre el público objetivo.					
	DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA					
5	En la institución existe control sobre la ineficiencia causada por el factor humano.					
6	En la institución existe control sobre los procesos que causan ineficiencia.					
7	En la institución, los insumos requeridos son adquiridos en tiempo oportuno.					
8	En la institución, los insumos requeridos son adquiridos al mejor costo posible.					
9	En la institución, los insumos requeridos son adquiridos en cantidad y calidad aceptable.					
10	La institución produce la mayor cantidad de servicios o prestaciones posibles con el recurso que dispone.					
	DIMENSIÓN 3: ECONOMÍA					
11	La institución es capaz de generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros que le corresponden con el fin de cumplir con sus objetivos.					
12	La institución es capaz de ejecutar idóneamente los recursos presupuestales asignados.					

13	En la institución, la ejecución de las actividades es de acuerdo a lo programado.					
14	Los recursos financieros de la institución son utilizados en la provisión de los servicios ofrecidos.					
	DIMENSIÓN 4: CALIDAD					
15	La institución tiene capacidad para responder en forma rápida y directa a las necesidades de los usuarios.					
16	En la institución hay preocupación para que todos los usuarios de la institución tengan acceso al servicio que se ofrece.					
17	Hay buena percepción por parte de los beneficiarios acerca del servicio que ofrece la institución.					
18	La institución busca mejorar continuamente los servicios que se entregan a los usuarios.					

Anexo 3. Certificados de validación de instrumentos

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1. PROCESOS ESTRATEGICO								
1	La institución opera bajo una planificación estratégica definida por procesos.	✓		✓		✓		
2	La planificación estratégica de la institución cubre todos procesos necesarios para administrar justicia.	✓		✓		✓		
3	Los objetivos estratégicos han sido formulados en atención a las necesidades de los usuarios y la capacidad operativa del Módulo de Violencia Familiar.	✓		✓		✓		
4	Los dueños de los procesos conocen los objetivos estratégicos de la institución.	✓		✓		✓		
5	En el Módulo de Violencia Familiar existe un sistema de control que permite ir mejorando los procesos establecidos.	✓		✓		✓		
6	El sistema de control establecido en la institución permite el cumplimiento idóneo de los procesos establecidos.	✓		✓		✓		
7	Existe suficiente personal para atender cada proceso establecido por la institución.	✓		✓		✓		
8	El personal está suficientemente capacitado para ser eficaz operando el proceso a su cargo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2. PROCESOS OPERATIVOS								
9	Los procesos establecidos en el área de notificaciones permite atender eficientemente a los usuarios.	✓		✓		✓		
10	Los operadores del área de notificaciones tienen autonomía para implementar mejoras a los procesos establecidos.	✓		✓		✓		
11	Los procesos establecidos en mesa de partes permite atender oportunamente a los usuarios.	✓		✓		✓		
12	Se permite a los operadores de mesa de partes mejorar los procesos para agilizar la atención.	✓		✓		✓		
13	El área de calificaciones cuenta con procesos claros y definidos.	✓		✓		✓		
14	Se cuenta con instrumentos objetivos que permiten actuar con objetividad al operar los procesos del área de calificaciones.	✓		✓		✓		
15	El área de despacho tiene procesos que les permiten actuar con efectividad	✓		✓		✓		
16	Los procesos establecidos en el área de despacho son susceptibles al cambio	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3. PROCESOS DE SOPORTE								
		Si	No	Si	No	Si	No	

17	La infraestructura física permite organizar operativamente los diferentes procesos que conforman la administración de justicia.	✓		✓		✓	
18	Existe suficiente equipo y recursos para ejecutar cada uno de los procesos establecidos.	✓		✓		✓	
19	El presupuesto asignado es suficiente para implementar la gestión por procesos.	✓		✓		✓	
20	Existe un diseño de procesos claros para gestionar el presupuesto	✓		✓		✓	
21	El abastecimiento de cada uno de los procesos es oportuno.	✓		✓		✓	
22	Los procesos de abastecimiento son eficientes.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: ...CARDENAS CANALES DANIEL..... DNI:.....07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....MAESTRÍA EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

1 Juan de Lurigancho 22de JUNIO.....del 2020....

.....

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: EFICACIA							
1	Los servicios que ofrecen la institución cubren la demanda por el cual fueron creados.	✓		✓		✓		
2	Los servicios de la institución están llegando a la población objetivo.	✓		✓		✓		
3	La institución atiende eficazmente las demandas que tienen sus diferentes servicios	✓		✓		✓		
4	La institución opera a satisfacción del público objetivo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	En la institución existe control sobre la ineficiencia causada por el factor humano.	✓		✓		✓		
6	En la institución existe control sobre los procesos que causan retrasos o dificultades	✓		✓		✓		
7	En la institución, los insumos requeridos son adquiridos en tiempo oportuno	✓		✓		✓		
8	En la institución, los insumos requeridos son adquiridos al mejor costo posible	✓		✓		✓		
9	En la institución, los insumos requeridos son adquiridos en cantidad y calidad aceptable	✓		✓		✓		
10	La institución produce la mayor cantidad de servicios o prestaciones posibles con el recurso que dispone	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ECONOMIA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La institución es capaz de generar y movilizar adecuadamente sus recursos financieros.	✓		✓		✓		
12	La institución es capaz de ejecutar idóneamente los recursos presupuestales asignados.	✓		✓		✓		
13	En la institución, la ejecución de las actividades es de acuerdo a lo programado	✓		✓		✓		
14	Los recursos financieros de la institución son utilizados en la provisión de los servicios ofrecidos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: CALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La institución tiene capacidad para responder en forma rápida y directa a las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		

	tengan acceso al servicio que ofrece						
17	Los beneficiarios del servicio reconocen lo que ofrece la institución	✓		✓		✓	
18	La institución se orienta bajo el principio de mejora continua en sus procesos	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: ...CARDENAS CANALES DANIEL..... DNI:.....07279232.....

Grado y Especialidad del validador:.....MAESTRÍA EN DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

1 Juan de Lurigancho 22.....de JUNIO.....del 2020....

.....

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

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1. PROCESOS ESTRATEGICO								
1	La institución opera bajo una planificación estratégica definida por procesos.	✓		✓		✓		
2	La planificación estratégica de la institución cubre todos procesos necesarios para administrar justicia.	✓		✓		✓		
3	Los objetivos estratégicos han sido formulados en atención a las necesidades de los usuarios y la capacidad operativa del Módulo de Violencia Familiar.	✓		✓		✓		
4	Los dueños de los procesos conocen los objetivos estratégicos de la institución.	✓		✓		✓		
5	En el Módulo de Violencia Familiar existe un sistema de control que permite ir mejorando los procesos establecidos.	✓		✓		✓		
6	El sistema de control establecido en la institución permite el cumplimiento idóneo de los procesos establecidos.	✓		✓		✓		
7	Existe suficiente personal para atender cada proceso establecido por la institución.	✓		✓		✓		
8	El personal está suficientemente capacitado para ser eficaz operando el proceso a su cargo.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2. PROCESOS OPERATIVOS								
9	Los procesos establecidos en el área de notificaciones permite atender eficientemente a los usuarios.	✓		✓		✓		
10	Los operadores del área de notificaciones tienen autonomía para implementar mejoras a los procesos establecidos.	✓		✓		✓		
11	Los procesos establecidos en mesa de partes permite atender oportunamente a los usuarios.	✓		✓		✓		
12	Se permite a los operadores de mesa de partes mejorar los procesos para agilizar la atención.	✓		✓		✓		
13	El área de calificaciones cuenta con procesos claros y definidos.	✓		✓		✓		
14	Se cuenta con instrumentos objetivos que permiten actuar con objetividad al operar los procesos del área de calificaciones.	✓		✓		✓		
15	El área de despacho tiene procesos que les permiten actuar con efectividad	✓		✓		✓		
16	Los procesos establecidos en el área de despacho son susceptibles al cambio	✓		✓		✓		
DIMENSION 3. PROCESOS DE SOPORTE								
		Si	No	Si	No	Si	No	

17	La infraestructura física permite organizar operativamente los diferentes procesos que conforman la administración de justicia.	✓		✓		✓	
18	Existe suficiente equipo y recursos para ejecutar cada uno de los procesos establecidos.	✓		✓		✓	
19	El presupuesto asignado es suficiente para implementar la gestión por procesos.	✓		✓		✓	
20	Existe un diseño de procesos claros para gestionar el presupuesto	✓		✓		✓	
21	El abastecimiento de cada uno de los procesos es oportuno.	✓		✓		✓	
22	Los procesos de abastecimiento son eficientes.	✓		✓		✓	

HAY SUFICIENCIA

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir [1]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: JOHNNY FÉLIX FARFÁN PIMENTEL** DNI: **06269132**

Especialidad del validador: **DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN / METODÓLOGO**

Lima, 16 de julio del 2020

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: EFICACIA							
1	Los servicios que ofrecen la institución cubren la demanda por el cual fueron creados.	✓		✓		✓		
2	Los servicios de la institución están llegando a la población objetivo.	✓		✓		✓		
3	La institución atiende eficazmente las demandas que tienen sus diferentes servicios	✓		✓		✓		
4	La institución opera a satisfacción del público objetivo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: EFICIENCIA	Si	No	Si	No	Si	No	
5	En la institución existe control sobre la ineficiencia causada por el factor humano.	✓		✓		✓		
6	En la institución existe control sobre los procesos que causan retrasos o dificultades	✓		✓		✓		
7	En la institución, los insumos requeridos son adquiridos en tiempo oportuno	✓		✓		✓		
8	En la institución, los insumos requeridos son adquiridos al mejor costo posible	✓		✓		✓		
9	En la institución, los insumos requeridos son adquiridos en cantidad y calidad aceptable	✓		✓		✓		
10	La institución produce la mayor cantidad de servicios o prestaciones posibles con el recurso que dispone	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: ECONOMIA	Si	No	Si	No	Si	No	
11	La institución es capaz de generar y movilizar adecuadamente sus recursos financieros.	✓		✓		✓		
12	La institución es capaz de ejecutar idóneamente los recursos presupuestales asignados.	✓		✓		✓		
13	En la institución, la ejecución de las actividades es de acuerdo a lo programado	✓		✓		✓		
14	Los recursos financieros de la institución son utilizados en la provisión de los servicios ofrecidos.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: CALIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La institución tiene capacidad para responder en forma rápida y directa a las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		

16	En la institución hay recursos para que todos los usuarios tengan acceso al servicio que ofrece	✓		✓		✓	
17	Los beneficiarios del servicio reconocen lo que ofrece la institución	✓		✓		✓	
18	La institución se orienta bajo el principio de mejora continua en sus procesos	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]**

Aplicable después de correr [1] **No aplicable []**

JOHNNY FÉLIX FARFÁN PIMENTEL

06269132

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

DNI:

Especialidad del validador:

DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN / METODÓLOGO

Lima, 16 de julio del 2020

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



Firma del Experto Informante.

Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos

Escala: GESTIÓN POR PROCESOS

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,854	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	59,4500	182,787	,251	,855
VAR00002	59,6000	181,937	,262	,855
VAR00003	59,8500	175,292	,540	,843
VAR00004	59,8000	174,589	,564	,842
VAR00005	59,6000	177,621	,561	,844
VAR00006	59,8500	180,345	,486	,846
VAR00007	60,0500	185,418	,284	,852
VAR00008	59,1500	182,661	,318	,852
VAR00009	59,1500	182,345	,343	,851
VAR00010	60,0000	176,632	,591	,843
VAR00011	59,3000	178,116	,454	,847
VAR00012	59,5500	175,945	,459	,846
VAR00013	59,3000	180,326	,403	,848
VAR00014	59,5500	179,734	,354	,851
VAR00015	59,6000	181,832	,234	,857
VAR00016	59,6500	170,450	,664	,838
VAR00017	59,8500	172,345	,610	,841

VAR00018	59,2500	179,566	,440	,847
VAR00019	59,5000	176,158	,475	,846
VAR00020	59,8500	179,292	,498	,846
VAR00021	59,7000	175,800	,581	,842
VAR00022	59,8500	188,976	,144	,857

Escala: DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,822	18

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	48,1500	127,713	,571	,810
VAR00002	48,1500	121,818	,410	,813
VAR00003	48,3500	117,818	,618	,800
VAR00004	48,4000	123,095	,428	,812
VAR00005	47,9500	120,997	,604	,803
VAR00006	48,2000	119,221	,486	,808
VAR00007	48,4000	124,358	,358	,816
VAR00008	48,3500	129,608	,153	,831
VAR00009	48,7500	125,355	,392	,814
VAR00010	48,4500	121,103	,628	,802

VAR00011	48,1000	126,095	,449	,812
VAR00012	48,1500	125,818	,426	,812
VAR00013	47,8500	125,082	,496	,809
VAR00014	48,4000	132,674	,132	,827
VAR00015	47,9500	131,945	,175	,825
VAR00016	47,8500	116,871	,594	,801
VAR00017	48,7500	124,513	,391	,814
VAR00018	48,5000	126,368	,301	,820

Anexo 5. Autorización de aplicación



CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE
MÓDULO JUDICIAL INTEGRADO EN VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES E INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR
"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Independencia, 16 de julio de 2020

OFICIO N° 021 - 2020-LMAM-MJIVCMIGE-CSJLN-PJ

Señor:
Raúl Delgado Arenas
Jefe de Unidad de Posgrado Filial Lima - Campus Lima Este
Universidad Cesar Vallejo
Av. Del Parque 640 Urb. Canto Rey
San Juan de Lurigancho
Lima - Perú
Presente.

Asunto: Autorización de desarrollo de Tesis

Referencia: Carta P.117-2020EPG-UCV LE

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en relación a lo solicitado en el documento de la referencia, al respecto esta administración **AUTORIZA** a la Sra. **MAGDA FRANCISCA VILLAVERDE QUISPALAYA** identificada con DNI N° 06102229, a realizar la investigación denominada **GESTIÓN DE PROCESOS Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL EN EL MÓDULO DE VIOLENCIA FAMILIAR DE LIMA NORTE, AÑO 2020.**

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente;

 **Firma Digital**

Firmado digitalmente por: AQUISE
MEZA Luis Miguel FAJ 20159901216
soft
Apoyo Administrativo Del Mj De
Violencia Contra La Muj
Motivo: Soy el autor del documento

LUIS MIGUEL AQUISE MEZA

ADMINISTRADOR

**MÓDULO INTEGRADO DE VIOLENCIA CONTRA LA MUJER E INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR
CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE LIMA NORTE**

Anexo 6. Base de datos

N°	Procesos estratégicos	Procesos operativos	Procesos de soporte	Gestión por procesos	Eficacia	Eficiencia	Economía	Calidad	Desempeño institucional
1	12	10	10	32	4	7	5	5	21
2	17	19	12	48	10	15	4	10	39
3	17	21	15	53	13	17	14	9	53
4	20	18	15	53	14	15	11	13	53
5	19	19	16	54	13	18	12	13	56
6	21	18	16	55	12	17	15	14	58
7	27	20	9	56	12	20	12	14	58
8	23	18	18	59	14	18	13	15	60
9	22	24	16	62	15	21	13	13	62
10	24	21	22	67	16	16	15	16	63
11	26	25	18	69	15	22	14	14	65
12	28	29	19	76	14	21	16	16	67
13	33	21	22	76	16	24	15	13	68
14	25	33	19	77	13	24	15	16	68
15	30	27	21	78	16	24	16	13	69
16	34	31	17	82	18	20	16	15	69
17	29	34	21	84	16	24	16	14	70
18	36	32	18	86	17	26	17	15	75
19	31	34	24	89	18	26	16	18	78
20	39	24	28	91	20	18	20	20	78
21	37	36	22	95	17	29	19	19	84
22	36	38	24	98	20	30	20	20	90
23	28	18	15	61	16	13	13	8	50
24	18	19	15	52	13	17	11	12	53
25	32	32	23	87	18	16	16	15	65
26	24	20	16	60	8	27	8	7	50
27	34	31	17	82	16	27	15	17	75
28	30	25	21	76	11	14	10	9	44
29	31	28	17	76	8	12	9	11	40
30	17	33	19	69	10	16	5	11	42
31	20	35	24	79	8	12	8	11	39
32	22	35	20	77	9	15	11	11	46
33	27	20	9	56	10	13	11	12	46

34	22	24	16	62	5	9	6	6	26
35	26	25	18	69	9	14	10	10	43
36	28	27	19	74	9	13	10	9	41
37	29	28	21	78	9	14	9	11	43
38	20	32	26	78	10	14	12	10	46
39	22	27	21	70	11	12	9	8	40
40	19	34	24	77	9	17	11	11	48
41	19	34	28	81	18	24	20	16	78
42	21	34	26	81	16	24	16	18	74
43	21	36	22	79	18	20	16	15	69
44	20	38	24	82	20	30	20	20	90
45	11	10	10	31	10	15	4	10	39
46	39	40	28	107	20	30	20	20	90
47	24	25	22	71	14	21	5	13	53
48	33	27	22	82	16	20	15	16	67
49	28	34	15	77	16	19	13	8	56
50	18	21	15	54	13	19	11	12	55
51	32	32	23	87	18	26	16	15	75
52	24	12	16	52	8	13	15	15	51
53	34	31	17	82	20	23	18	18	79
54	30	25	21	76	19	18	12	13	62
55	31	28	17	76	16	24	17	19	76
56	25	33	19	77	14	18	5	15	52
57	36	35	24	95	16	24	16	17	73
58	38	35	28	101	17	27	19	17	80
59	19	18	8	45	10	10	9	9	38
60	22	24	16	62	12	17	12	11	52
61	26	25	18	69	15	22	14	14	65
62	28	29	19	76	13	17	14	9	53
63	29	34	21	84	17	26	17	15	75
64	36	32	26	94	18	26	16	18	78
65	30	27	21	78	13	24	15	16	68

Anexo 7. Declaratoria de autenticidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, Villaverde Quispialaya, Magda Francisca, egresado de la Escuela de posgrado del Programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo Lima Este, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan a la Tesis titulado:

"Gestión de Procesos y desempeño institucional en el Modulo de Violencia Familiar de Lima Norte, año 2020", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiado ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicado ni presentado anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

San Juan de Lurigancho, 06 de Agosto del 2020

Apellidos y Nombres del Autor Villaverde Quispialaya, Magda Francisca	
DNI: 06102229	Firma 
ORCID: (0000-0003-2072-2072)	