



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión por procesos en las unidades médico legales II de Lima,
2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Lino Gamarra, Augusto Homero (ORCID: 0000-0003-1675-3499)

ASESOR:

Dr. Córdova García, Ulises (ORCID: 0000-0002-0931-7835)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA — PERÚ

2021

Dedicatoria

A mis padres[†] Honoria y Laureano, a mis familiares, mi esposa Ivett y a mi hijo Valentino.

Agradecimiento

Mi grato y especial agradecimiento a la Universidad César Vallejo, por su invaluable contribución en mi desarrollo académico y profesional.

A mi asesor, Dr. Ulises Córdova García, por su constante apoyo metodológico y académico.

	Índice	Pág.
Carátula		i
Dedicatoria		ii
Agradecimiento		iii
Índice		iv
Índice de tablas		vi
Índice de figuras		vii
RESUMEN		viii
ABSTRACT		ix
I. INTRODUCCIÓN		1
II. MARCO TEÓRICO		7
III. METODOLOGÍA		17
3.1 Tipo y diseño de investigación		17
3.2 Variables y operacionalización		18
3.3 Población, muestra y muestreo		18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad técnica		20
3.5 Procedimiento		23
3.6 Método de análisis de datos		23
3.7 Aspectos éticos		23
IV. RESULTADOS		24
4.1 Resultados descriptivos		24
4.2 Análisis inferencial		28
V. DISCUSIÓN		32
VI. CONCLUSIONES		37
VII. RECOMENDACIONES		39
REFERENCIAS		41
ANEXOS		46
Anexo 1: Matriz de consistencia		46
Anexo 2: Instrumentos de recolección de información		48
Anexo 3. Certificado de validación de Instrumentos.		51
Anexo 4. Bases de datos		66

Anexo 5. Prueba de confiabilidad	68
Anexo 6. Operacionalización de Variables	69
Anexo 7. Prueba de Hipótesis	70
Anexo 8. Carta de aceptación institucional	72

Índice de tablas	Pág.
Tabla 1. Ficha Técnica del instrumento para medir la variable Gestión por procesos	21
Tabla 2. Resultados de opinión de expertos	22
Tabla 3. Escala y valores de la confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach	22
Tabla 4. Fiabilidad de la variable: gestión por procesos	22
Tabla 5. Frecuencias descriptivas de la variable: gestión por procesos y sus dimensiones	24
Tabla 6. Frecuencias descriptivas de la dimensión procesos estratégicos y sus indicadores	25
Tabla 7. Frecuencias descriptivas de la dimensión procesos operativos y sus indicadores	26
Tabla 8. Frecuencias descriptivas de la dimensión: procesos de soporte y sus indicadores	27
Tabla 9. Coeficientes de regresión lineal de la variable gestión por procesos con sus dimensiones	28
Tabla 10. Coeficientes de Regresión lineal de la dimensión procesos estratégicos con sus indicadores	29
Tabla 11. Coeficientes de regresión lineal de la dimensión procesos operativos con sus indicadores	30
Tabla 12. Coeficientes de regresión lineal de la dimensión procesos de soporte con sus indicadores	30

Índice de figuras	Pág.
<i>Figura 1.</i> Niveles de la variable gestión por procesos y sus dimensiones	24
<i>Figura 2.</i> Niveles de la dimensión procesos estratégicos y sus indicadores	25
<i>Figura 3.</i> Niveles de la dimensión procesos operativos y sus indicadores	26
<i>Figura 4.</i> Niveles de la dimensión procesos de soporte y sus indicadores	27

RESUMEN

En esta investigación se estableció como objetivo general, determinar la dimensión predominante en la gestión por procesos en las Unidades Médico Legales II de Lima, 2020, según la apreciación del personal profesional y administrativo de dichas unidades médico legales, compuesta por una población de 85 servidores tomando una muestra probabilística de 70 colaboradores, a los que se aplicó la variable gestión por procesos.

El presente estudio utilizó el enfoque cuantitativo, mediante la estadística a fin de dar respuesta al problema de investigación formulado, así como la evaluación de su magnitud y su interpretación objetiva; el método empleado en la investigación fue el hipotético deductivo ya que buscó falsear una de las proposiciones en función a los hechos materia de análisis. También se utilizó el diseño no experimental, basado en el recojo de la información en un determinado período específico al aplicar el cuestionario en relación a la gestión por procesos mediante la escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) y sus dimensiones, cuyos resultados se muestran textualmente y en forma gráfica.

En la investigación se concluyó que existe evidencia para afirmar, que la dimensión que ha predominado en la gestión por procesos son los procesos estratégicos, así mismo el indicador que ha predominado de la dimensión procesos estratégicos son las estrategias, en tanto que el indicador de oportunidad es el predominante en la dimensión procesos operativos y en la dimensión procesos de soporte, el indicador predominante son los recursos humanos, según el personal profesional y administrativo de las Unidades Médico Legales II de Lima, 2020.

Palabras claves: gestión por procesos, estrategias, oportunidad, recursos humanos.

ABSTRACT

In this research, the general objective was established to determine the predominant dimension in the management by processes in the Medical Legal Units II of Lima, 2020, according to the appreciation of the professional and administrative staff of said medical legal units, composed of a population of 85 servers taking a probabilistic sample of 70 employees, to whom the variable management by process was applied.

The present study used the quantitative approach, through statistics in order to respond to the formulated research problem, as well as the evaluation of its magnitude and its objective interpretation; the method used in the investigation was the hypothetical deductive one since it sought to falsify one of the propositions based on the facts that were the subject of analysis. The non-experimental design was also used, based on the collection of information in a certain specific period when applying the questionnaire in relation to management by processes using the likert scale (never, almost never, sometimes, almost always, always) and its dimensions, the results of which are shown textually and graphically.

The research concludes that there is evidence to affirm that, the dimension that has predominated in the management by processes is the strategic processes, likewise the indicator that has predominated in the dimension strategic processes are the strategies, while the opportunity indicator is the predominant one in the operational processes dimension and in the support processes dimension, the predominant indicator is human resources, according to the professional and administrative staff of the Medical Legal Units II of Lima, 2020.

Keywords: management by processes, strategies, opportunity, human resources.

I. INTRODUCCIÓN

Según afirma Mallar (2010), a partir del inicio de los años 2000, a nivel mundial, el escenario en el que se desenvuelven las organizaciones se ha tornado cada vez más complejo y complicado, debido a una serie de cambios continuos en los aspectos políticos y sociales que se dieron lugar modificando los estilos de vida de las personas, revolucionando las economías y las tecnologías, como consecuencia de ello la imperante necesidad de reconversión de parte de todas las organizaciones y empresas, así como la quiebra y también la desaparición en muchos casos de gran cantidad de empresas, además los clientes asumen actitudes mucho más exigentes y la competencia se tornó feroz, obligando y creando en las entidades la necesidad de mejorar cada vez más el rendimiento operativo y conseguir la eficiencia como un imperativo estratégico de transformación, el entorno en el cual las organizaciones en general desarrollan sus operaciones está constituida por mercados altamente competitivos y globalizados, por lo que las entidades que deseen obtener éxitos o mantenerse en el mercado, tienen necesariamente que alcanzar buenos o excelentes resultados.

En ese mismo contexto, Davila (2016) expresa que desde los años de la década de los 90's los países que integran la región de Latinoamérica, han tenido la imperiosa necesidad de emprender en forma continua, una serie de reformas económicas que les facilite el acceso a los mercados de productos y servicios de las grandes economías capitalistas en el mundo con cambios radicales en las relaciones comerciales vigentes y la posibilidad de que los productos latinoamericanos se integren a su vez a esas economías.

Por lo que a nivel internacional, la realidad problemática se ve reflejado, en una etapa generalizada de apertura para las organizaciones, quienes tienen que asumir el entorno o contexto vigente como un solo mercado global, la maximización de la competencia entre empresas, países y multinacionales, en la que el cambio es permanente y las organizaciones tienen que ser flexibles, la adaptación al cambio, a cuyo entorno se denomina globalización.

Por lo tanto para lograr buenos o excelentes resultados que exige el entorno de la globalización, las organizaciones tienen que hacer uso de herramientas emergentes,

nuevas metodologías o estilos gerenciales, así como la gestión por procesos, como un nuevo modelo de dirección organizacional orientado a la satisfacción de los clientes internos y externos tanto en las entidades públicas y privadas, debido a que hay una relación estrecha entre las entidades como unidad productiva de bienes y/o servicios y el entorno como medio de supervivencia.

En el ámbito nacional, la problemática de la administración pública está caracterizada por un nivel bajo de desempeño en los distintos sectores del estado, lo que conlleva consecuentemente a la generación de desconfianza e insatisfacción de parte de la ciudadanía, los cuales se traducen en débil articulación gubernamental e intersectorial, dificultad en la realización de buenos planes debidamente articulados con su presupuesto, escasos y carentes sistemas y métodos de gestión eficiente del conocimiento y de la información, inadecuada política de gestión de recursos humanos, deficiencias y carencias en la infraestructura física y tecnológica, en la logística y el equipamiento de las entidades estatales, muchas veces no se cuenta con mecanismos adecuados de seguimiento y evaluación de resultados y por ende de los impactos esperados, asociados a procesos ineficientes de producción de bienes y servicios públicos, ajenos a los resultados esperados por el ciudadano, diseño inadecuado de la estructura de organización y funciones, según se afirma en la política nacional de modernización de la gestión pública al 2021 (pp. 12-16) de la secretaría de gestión pública, órgano de la presidencia del consejo de ministros, aprobada con D.S. N° 004-2013-PCM.

Así mismo, en las unidades médico legales II de Lima (Lima Norte, Lima Sur y Lima Este), y en el instituto de medicina legal y ciencias forenses del ministerio público, no se cuenta con antecedentes de implementación del modelo de gestión de procesos, motivo por el cual actualmente se considera que los servicios médico legales no están optimizadas e integradas adecuadamente, puede observarse deficiencias en las actividades del área de mesa de partes, en la recepción, seguimiento y respuesta oportuna a los documentos recibidos, en el área de atención de los servicios médicos legales, si bien es cierto las atenciones médicos legales se realizan hasta en 24 horas en 3 turnos, mañana tarde y noche y según el orden en que se presenten; las atenciones pendientes de ampliaciones de reconocimiento médico legal y post facto

de historias clínicas, protocolos de levantamiento de cadáveres, pruebas de identificación y de laboratorio, entre otros, son altamente significativas en relación al total de atenciones que se brinda, del mismo modo en el área de atención de los peritados carece de mecanismos que controlen el flujo ordenado a través de notificadores visuales e intercomunicadores para los usuarios así como el momento y el ambiente al cual deben dirigirse para su atención, en el área de reconocimientos de psicología, los resultados de las atenciones de psicología no se proporcionan en el momento de la entrevista al peritado requiriendo en muchos casos una segunda o tercera cita para completar la entrevista y emitir el resultado de la pericia psicológica, ello ha generado también un alto índice de pendientes de atención asociados al otorgamiento de citas para atención de nuevos usuarios que tienen que esperar entre tres y cuatro meses; afectando considerablemente la oportunidad de atención del servicio y en el área de archivos, al existir un alto índice de pendientes de atención de servicios medico legales y psicológicos, no se puede completar el proceso de escaneado, digitalización y empastado de los archivos que se realizan correlativamente y por ende la disposición física en los anaqueles del archivo, generándose altos niveles de inventario en espera en los ambientes de las áreas administrativas de dichas sedes, así como también en el área de tecnologías de información, el sistema clínico Dicemel (División Central de Exámenes Médico Legales), que es un software con el que se dispone para el registro de atenciones de reconocimiento médico legal y psicológico, los reportes con que cuenta no facilitan ni permiten establecer en el momento los pendientes de atención por profesional y por periodo asociados a un sistema de alerta de atenciones pendientes y su seguimiento por parte de la jefatura, el proceso de gestión no cuenta con indicadores establecidos para medir la producción y productividad del personal según el rol de guardias y turnos, motivos por lo que consideramos, que el proceso de la toma de decisiones, no ha sido adecuada, oportuna y por ende el control no ha sido eficiente en el logro del cumplimiento de la programación de las metas previamente proyectadas y que forman parte del plan operativo institucional (POI).

De acuerdo a lo expresado, se planteó el problema general de la investigación de la siguiente manera: ¿Cuál es la dimensión predominante en la gestión por procesos en las unidades médico legales II de Lima, 2020?

Del mismo modo, los problemas específicos considerados son los siguientes: ¿Cuál es el indicador predominante en la dimensión procesos estratégicos en las unidades médico legales II de Lima, 2020?, ¿Cuál es el indicador predominante de la dimensión procesos operativos en las unidades médico legales II de Lima, 2020?, ¿Cuál es el indicador predominante en la dimensión procesos de soporte en las unidades médico legales II de Lima, 2020?

Referente a la justificación teórica, esta investigación se sustentó, en primer término, por el propósito general de la política nacional de modernización de la gestión pública del estado al 2021 según el D.S. N° 004-2013-PCM, considerado como un proceso político y técnico que orienta la transformación y el cambio de actitudes, fortalecer las aptitudes, generar procesos ágiles, simplificar procedimientos de los sistemas administrativos y funcionales, estructuras y actividades administrativas relacionadas, con la finalidad de lograr que estos sean compatibles con los roles que se definan en todos los niveles de gobierno, entre ellos: nacional, regional y el nivel local, debidamente alineados con los planes institucionales y nacionales. En segundo término, por el plan estratégico institucional (PEI, 2018-2022), del ministerio público, cuyos objetivos estratégicos orientaron el fortalecimiento de las capacidades institucionales en el proceso penal a través de las acciones estratégicas: servicio clínico forense fortalecido, servicio tanatológico forense fortalecido, servicio de laboratorio fortalecido y modernizar el proceso de la gestión organizativa del ministerio público para mejorar la atención para que estos sean oportunos y de una mayor calidad a través de las acciones estratégicas: mejoramiento institucional de la gestión institucional basada en la gestión por procesos e implementación de cámaras gesell.

En cuanto a la justificación práctica, las conclusiones a las que se arribó después de haber realizado la investigación, permitirán implementar en las unidades médico legales II de Lima, la gestión por procesos, optimizar los recursos, mejorar la calidad y consecuentemente la oportunidad de los servicios médico legales, tomar más y mejores decisiones oportunas asociados a buenas prácticas de mejoramiento de

servicios basados en indicadores, en aplicación del tercer pilar de la política nacional de modernización de la gestión pública que comprende a la gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional. A su vez estos resultados servirán de base para posteriores investigaciones referentes al tema.

Finalmente, la justificación metodológica, de este estudio, buscó y pretendió comprobar la viabilidad de aplicación de las herramientas de gestión, métodos y técnicas y modelos de procesos emergentes y su validez dentro del contexto real de las unidades médico legales II de Lima, del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses del Ministerio Público, con el fin de lograr dar solución a la problemática que presentan. Así mismo, pueden ser utilizados como base para mejorar otro instrumento de medición referente a esta variable. También, tiene características replicables que podrían aplicarse a las 220 unidades médico legales (nivel III, nivel I y otras de nivel II) del Ministerio Público a nivel nacional. Además de la importancia de los resultados para explicar los distintos problemas propuestos permitiendo generar alternativas adecuadas de solución derivadas en las conclusiones y recomendaciones.

En referencia al objetivo general, en esta investigación se pretendió: determinar la dimensión que predomina en la gestión por procesos en las unidades médico legales II de Lima, 2020. Por lo que, en orden de secuencia, en relación a los objetivos específicos estos fueron los siguientes: determinar el indicador predominante en la dimensión procesos estratégicos en las unidades médico legales II de Lima, 2020; determinar el indicador predominante en la dimensión procesos operativos en las unidades médico legales II de Lima, 2020; determinar el indicador predominante en la dimensión procesos de soporte en las unidades médico legales II de Lima, 2020.

Asimismo, la hipótesis general que se planteó fue el siguiente: la dimensión predominante en la gestión por procesos en las unidades médico legales II de Lima, 2020 es la dimensión procesos estratégicos. Del mismo modo, las hipótesis específicas que se plantearon fueron: el indicador predominante en la dimensión procesos estratégicos en las unidades médico legales II de Lima, 2020 son las estrategias, el indicador predominante en la dimensión procesos operativos en las unidades médico legales II de Lima, 2020 es la oportunidad de los servicios médico

legales, el indicador predominante en la dimensión procesos de soporte en las unidades médico legales II de Lima, 2020 son los recursos humanos.

II. MARCO TEÓRICO

En la búsqueda y revisión de los antecedentes del problema, se revisaron en su mayoría investigaciones y tesis realizadas en gestión por procesos orientados a la obtención del grado de Magister, tanto en el contexto nacional e internacional; no se encontraron investigaciones específicas de la aplicación de estudios de la gestión de procesos aplicados a servicios médico legales, si no, investigaciones similares en las cuales son aplicados a la mejora en servicios de salud, productividad, el establecimiento de indicadores de gestión, procesos de fabricación a nivel industrial, implementación y mejora de servicios en entidades públicas.

De las cuales, en el ámbito internacional, Muñoz (2018) concluyó que, implementar sistemas de gestión en la empresa debe necesariamente incorporar un coordinador del Sistema de Gestión de Calidad, mediante el sistema de gestión por procesos, implicando ello una inversión de tiempo, personal, operaciones estandarizadas, formatos y documentación, a través de un período de adaptación. Así mismo, Dos Santos (2017) llegó a las conclusiones siguientes: proponer un Sistema de Control de Gestión basado en un esquema de Incentivos a las unidades de operación del negocio, mediante un análisis de la cadena de valor y la metodología canvas, considerar una nueva estructura y forma de trabajo de la organización para generar ingresos de parte de sus clientes, los resultados fueron los siguientes: diseñó un mapa estratégico con tres ejes estratégicos, se establecieron los objetivos estratégicos de las cuatro perspectivas del CMI o Cuadro de Mando Integral. También, Morán (2019) llegó a las siguientes conclusiones: el liderazgo y la gestión por procesos constituyen un gran aporte en el logro de los objetivos propuestos, la necesidad de plantear un plan para fortalecer el proceso de gestión y mejora continua, reforzar la práctica de la ética, y una mayor comunicación sobre los protocolos que se manejan en el centro de salud Enrique Ponce Luque entre los usuarios internos y líderes de dicha institución. Del mismo modo, Cahuasquí (2018) concluyó que, la gestión por procesos influye directamente en la eficiencia y eficacia de las actividades y recursos de una universidad estatal, transparentando los procesos y permitiendo un seguimiento y evaluación de los mismos; el mapa de procesos recoge las demandas, necesidades, problemáticas e insumos que la institución requiere, en sus tres niveles

de procesos, los elementos de entrada, procesos salidas constituyen el resultado dirigido al cliente y un sistema de control para medir el grado de satisfacción del usuario; la metodología para la gestión por procesos de la UPEC es válida ya que posee características de aplicabilidad, coherencia, actualidad, calidad técnica, rigurosidad y pertinencia, igualmente Pesántez (2016) concluyó que, incorporar la gestión por procesos en la entidad permitió identificar puntos de mejora y correcciones asociados a la motivación de los trabajadores de la empresa computácil, así como la aplicación del mapa de procesos mediante el modelo de gestión de servicios y el diseño de los procesos individuales en cada departamento.

De las investigaciones en el ámbito nacional, Delgado (2020) concluyó que, la estrategia de planificación en los servicios influye favorablemente en reducir las quejas de los clientes mediante correos de 43% a 10%, el impacto positivo de la gestión stock en mejorar los pedidos atendidos de 63 % a 92%, así como cumplir con los plazos programados de entrega de pedidos y la estandarización de trabajos en campo ejecutados por los inspectores, las auditorías e inspecciones en campo mejoró las competencias técnicas para cualquier tipo de inspección y/o muestreo. Así mismo, Santa María (2019) arribó a las conclusiones siguientes: la existencia de una relación significativa de la gestión por procesos y la asistencia técnica contable al usuario de la CONECTAMEF con una escala media entre 52% y 58% en el departamento de San Martín – 2018. También Valenzuela (2017) llegó a las conclusiones siguientes: se demostró que había una relación directa y por ende significativa de la gestión por procesos con el clima laboral así como también con las relaciones laborales y entre la autorrealización de los trabajadores de INDECI en Lima, 2017, además, Sánchez (2017) concluyó que, la gestión por procesos aplicada al proceso comercial de Brumoda S.A.C. , aumentó la eficiencia de los pedidos incrementándose en 228,184 pedidos de parte de los clientes, hecho que configuró un incremento de 56%, favorable en el ciclo de su proceso comercial. Finalmente, Carranza, Valverde y Vera (2016) llegaron a las siguientes conclusiones: el modelo de gestión funcional vigente tuvo deficiencias significativas en los aspectos académicos y de investigación en los aspectos académicos y de investigación, las normas vigentes tanto de la presidencia del consejo de ministros, ministerio de educación y el ministerio de economía y

finanzas, imponen también a las entidades educativas de las fuerzas armadas, entre ellas a la escuela militar de chorrillos Coronel Francisco Bolognesi, implementar en forma obligatoria, el modelo de gestión por procesos.

En el marco de las conceptualizaciones de procesos, Moreira (2006) afirmó que los procesos son cada una de las actividades que intervienen en los sistemas de producción de bienes y/o servicios debidamente interrelacionados y que permiten la evolución en su ciclo de vida, las entradas (input) a un determinado proceso de dicho sistema puede también constituir la salida (output) en secuencia o también en forma inversa, de otra parte Medina, Nogueira, Comas, Hernández y Ricardo (2014) definen al término proceso, como una secuencia interrelacionada de actividades que generan valor, a través de la transformación de las entradas o inputs en productos y/o servicios en salidas u outputs, para la satisfacción de necesidades y expectativas de los clientes, precisando además que el valor al que se refiere, se obtiene a través del logro de dichas expectativas.

Entre las diferentes definiciones de la gestión por procesos cronológicamente y según autores, se tiene a los siguientes: Davenport y Short (1990), expresan que la gestión por procesos es la organización lógica del personal, recursos materiales, energía, maquinarias, equipos y actividades para obtener un producto o servicio específico, para Elzinga, Horak, Chung-Yee Lee, y Bruner (1995) la gestión por procesos es una manera sistemática y estructurada para el análisis, mejora y control de los procesos buscando la mejora de la calidad de productos y servicios, en ese mismo contexto Armistead y Rowland (1996) indican que, la gestión por procesos es la dirección de la organización sobre la base de los procesos de negocio que la constituyen, Zairi (1997) afirma que, es una forma de analizar en forma estructurada y continua la mejora de las actividades principales de producción, marketing y otros que conforman las operaciones de la entidad, Bawden y Zuber-Skerritt (2002) afirmó que la gestión por procesos es un aprendizaje social de grupos involucrados en la organización para identificar de una forma clara y consistente a los objetivos y la forma de alcanzarlos, para Van der Aalst (2004), considera que es un software que tiene la capacidad de representación y gestión de los procesos operacionales de negocios, según Reijers (2006) un sistema de gestión por procesos es un software de apoyo que

facilita a las actividades su desarrollo mediante el modelamiento, análisis y notación representativa de procesos, mientras que para la International Organization for Standardization (ISO) (2008), la gestión por procesos es un conjunto relacionado de elementos en una organización que van a permitir el establecimiento de políticas y objetivos relacionados a los procesos y las actividades para lograr su cumplimiento, en tanto Ko, Lee, y Lee (2009) lo definen como un apoyo a los procesos que conforman un negocio con una serie de métodos, técnicas y aplicaciones de software para el diseño, control y análisis operacionales que involucra personas, entidades, aplicativos, documentos y otros elementos y fuentes de información, Hickman (1993) considera que es una serie lógicamente relacionada de actividades que mediante el uso de recursos crea resultados observables y medibles de productos o servicios, así mismo para Smith y Fingar (2007) la gestión por procesos identifica, diseña y desarrolla los procesos, además incluye controles gerenciales, administrativos y de supervisión para asegurar el alineamiento de los procesos, objetivos y la satisfacción de los clientes. En la mayoría de los casos descritos, las definiciones respecto a la gestión por procesos se consideran como un sistema integrado, cuyo eje central es el proceso. Aunque, en la literatura existen evidencias con otra tendencia por ejemplo Von y Sinnl (2011) definen a la gestión por procesos centrándose en un enfoque que muestra su aspecto desde el punto de vista tecnológico.

En cuanto a su importancia, la gestión por procesos, esta posee un nivel de importancia estratégica, ya que los productos y/o servicios deben ser eficaces, eficientes y sujetos a una mejora continua como estrategia de productividad, competitividad y calidad del servicio, tal es así que, Amorrázarain (1999) considera a la gestión por procesos como un factor influyente en las organizaciones para asegurar el cumplimiento de las metas u objetivos, gerenciando el día a día para que los productos o servicios lleguen a los clientes en las condiciones ofrecidas al mercado.

En relación a las características de la gestión por Procesos, Roure, Monino y Rodríguez-Badal (1997), consideran que la aplicación de gestión por procesos se traduce en la satisfacción de las organizaciones como un sistema eficiente en el que las diversas actividades son realizadas en forma interrelacionada de forma eficiente y eficaz, de igual modo Trischler (1998) afirmó que el diseño de los procesos realizados

por los directivos se orientan a las necesidades internas y externas, controlan las limitaciones y responsabilidades incorporando una serie de actividades que crean valor, también Hammer & Champy (1993) expresaron que si la entidad necesita implantar mejoras con un gran impacto en el corto plazo y recuperar su nivel de competencia, está en la posibilidad de recurrir a la metodología de gestión por procesos, que es un instrumento de gestión para determinar actividades y tareas, mutuamente relacionadas y poder proyectar un rediseño de los procesos para lograr las mejoras requeridas en distintas situaciones, en términos de productividad, costos, calidad, oportunidad y rapidez del servicio, así mismo Peppard & Rowland (1995) expresan además la necesidad de maximizar el valor agregado, en ese mismo sentido, Harrington (1993) precisó que la mejora continua reduce el nivel de debilidades y potencia el nivel de fortalezas de la entidad, y logra un incremento de la productividad, a través de las mejoras implementadas en los procesos.

En lo que respecta a la actualidad de la gestión por procesos y su aplicación en el ámbito de las organizaciones, Medina, et al., (2014), expresan que, la gestión por procesos se ha posicionado como una herramienta cada vez es más utilizada, para poder lograr la mejora continua en una entidad, por lo que mejorar los procesos en la gestión pública, comprende gestionar los insumos, procesos, procedimientos, productos y/o servicios, los resultados y los impactos esperados. Las definiciones de requerimientos que se establecen para los procesos de servicios están en función del modelo que se proyecta y el nivel de relación que se espera al ofrecerlo al cliente. De esta manera la metodología de gestión por procesos se orienta a reducir los tiempos improductivos que no generan valor al producto y/o servicio, debido a las actividades repetitivas y/o innecesarias que se realizan en las organizaciones, logrando que dichos procesos interactúen sistemáticamente en forma integral, debidamente articulados y coordinados.

Según la Norma ISO 9001:2015, un sistema de gestión por procesos, permite establecer la política, los objetivos, y el logro de los mismos. Dicho de otro modo, un sistema de gestión basada en el enfoque por procesos, facilita a una organización a definir sus recursos, métodos, actividades y procedimientos y responsabilidades para una gestión orientada a la obtención de objetivos planteados. De esta manera las

organizaciones, mediante normas de referencia debidamente reconocidas establecen, documentan y mantienen sistemas de gestión, facilitando las actividades de planeación, organización, dirección y control en las organizaciones. En los sistemas de gestión de la calidad, uno de los enfoques que genera cambios más significativos es el enfoque basado en procesos y se clasifican en los siguientes:

Procesos estratégicos: Son denominados también procesos gerenciales, puesto que establecen las políticas para el óptimo funcionamiento y control de la entidad, a su vez proveen de información a los demás procesos.

Procesos operativos: Son los procesos que tienen un impacto directo en el cliente ya que generalmente son los procesos encargados de transformar las entradas en bienes o servicios según los requerimientos del cliente.

Procesos de soporte: Son todos aquellos procesos que a través de recursos, insumos o actividades vitales, apoyan en la operación de los procesos clave del negocio, es decir proporcionan la logística, los recursos y se constituyen en el soporte de los procesos estratégicos y operativos de la organización, en la atención de sus requerimientos.

Así mismo, Moreira (2006) explica que la gestión por procesos o el enfoque en base a procesos, es una forma eficaz de realizar acciones, orientados a satisfacer las necesidades de los clientes, mediante información oportuna, relevante y precisa a fin de viabilizar la toma de decisiones. Es a través del enfoque de procesos que pueden detectarse, identificarse y gestionarse la interrelación de los procesos, analizarlos, desarrollarlos conjuntamente y realizar su seguimiento, facilitando la obtención de la mejora continua, reduciendo y eliminando los procesos redundantes, errores y desviaciones en las funciones de la organización. Es decir, un proceso, se es una secuencia integrada de actividades cuyo resultado proporciona un valor intrínseco el cual es recibido por el usuario y/o cliente, entendiéndose como valor a todo aquello que se requiere, estima, valora o aprecia al recibir el producto y/o servicio (clientes, proveedores, personal, sociedad, accionistas), o de una manera más simple, el proceso es una secuencia ordenada de actividades de un producto y/o servicio.

Es decir, la gestión por procesos (GP) es una metodología para determinar actividades y analizar sus dimensiones más relevantes y proponer las mejoras

requeridas. Todo ello con métodos que permiten sistematizar las diversas actividades y a su vez monitorizarlos (medir y analizar en forma periódica) los indicadores para conocer la situación real de sus procesos

Por lo tanto, la metodología de gestión por procesos, es una práctica consistente en integrar la gestión de cada uno de los procesos de la organización. Por lo que gestionar un sistema en base a procesos, implica enfocarse en las actividades de cada uno de los procesos y medir sus resultados, en lugar de limitarse sólo a los resultados finales; consiste en identificar además los distintos procesos y sus interacciones con los otros procesos y hacer que las labores y las interfaces que se generan entre los procesos que comprende, fluyan de una manera ágil, oportuna y con la debida claridad.

Sobre las dimensiones de la gestión por procesos nos hemos basado en el planteamiento de la Norma ISO 9001:2015 (2015) que clasifica a los procesos, abordándolos desde tres dimensiones: Procesos Estratégicos (Gestión), Procesos Operativos (Misionales) y Procesos de Soporte (Apoyo).

En base a las dimensiones consideradas, se desprendieron los indicadores, correspondientes, de tal modo que para los procesos estratégicos los indicadores se consideró a los objetivos y metas y las estrategias, mientras que, para los procesos operativos, los indicadores fueron: calidad y oportunidad, y para los procesos de soporte se consideró a los indicadores de Recursos Humanos e Infraestructura.

En cuanto a los indicadores de la dimensión procesos estratégicos, se presentó las siguientes definiciones:

De acuerdo con Koontz y Wehrich (2012) los objetivos y las metas se consideran a los fines que se persigue por medio de una actividad. Representan el punto de culminación de la planeación y el fin que se persigue mediante las actividades administrativas de organización, integración, dirección y control. El indicador objetivos se define como un logro que nos proponemos en un plazo determinado y es cuantificable, requiere ser medido, ser enunciado en forma específica y de manera positiva, disponen de un plazo de tiempo para su ejecución, tienen que estar alineado estratégicamente en el tiempo con la visión y la misión institucionales, las metas son objetivos considerados a corto plazo, son cuantificables y susceptibles de ser medidos

y pueden ser en periodos, trimestrales, mensuales, semanales o logros en el día a día, deben también estar alineados con el objetivo.

Según Davies (2000), la estrategia es caracterizada por sus múltiples opciones, rutas de acción y múltiples resultados, por ello, su diseño es complejo y más difícil de implementar en comparación a otras soluciones de tipo lineal. Por lo tanto, la estrategia está referida a un plan de acción determinado, es el cómo logro esto, considerando los valores de la organización y/o de los individuos que la conforman. De modo que al referirnos a la estrategia podemos llegar a convertirlo en una torre de babel en la que los participantes expresan ideas e intentan hacerlas prevalecer, pero luego se ve que nadie entiende a nadie. Esta situación ha hecho que muchas organizaciones al implementar sus estrategias se han empantanado y han cometido graves errores, que finalmente los han alejado de los verdaderos objetivos que se habían planteado hacia los cuales querían encaminarse o llegar. Así mismo, Chiavenato (2008), define a la estrategia: como un elemento que se refiere al comportamiento global en un determinado entorno y un cambio organizado en la mayoría de los casos.

Del mismo modo, para los indicadores de la dimensión procesos operativos tenemos las siguientes definiciones:

De acuerdo con Parasuraman (1985), la calidad que se percibe del bien y/o servicio constituye un juicio que contempla una serie de cosas, ellos afirman que tal percepción, resulta de comparar las expectativas con las opiniones vertidas sobre el desempeño, en la que la calidad de un bien y/o servicio se encuentra relacionada directamente con la satisfacción, pero no es equivalente.

Los autores (Ardichvili et al., 2003; Eckhardt & Shane, 2003; Stevenson & Gumpert, 1985; Shane & Venkataraman, 2000; Timmons et al., 1987), consideran a las oportunidades como el centro del emprendimiento individual y corporativo. Según (Andrews, 1980), las oportunidades son parte integral de diversos modelos de análisis como el FODA. Las oportunidades son también clave en parte importante en el marketing estratégico, estrategia de negocios y finanzas, planes de negocios y evaluación de proyectos. De acuerdo al modelo de prestación de servicios del Hospital Departamental de Caldas (2017) basado en el mejoramiento continuo y la atención segura de los usuarios, la oportunidad es la posibilidad que tiene el cliente o usuario,

de obtener los servicios requeridos, sin retrasos que puedan presentarse y poner en riesgo su salud y su vida. Además, la oportunidad se considera a las circunstancias en el cual existen posibilidades de poder lograr una mejor atención de servicios, en aspectos, referidos a tiempo, economía, social, laboral, salud y otros, implica además una determinada acción para lograr un cambio significativo.

Para los indicadores de la dimensión procesos de soporte tenemos las siguientes definiciones:

De acuerdo a lo considerado por Bayo y Merino (2002), los recursos humanos que laboran en una entidad constituyen uno de los más importantes activos y son uno de los factores que orientan y determinan su progreso a partir de sus cualidades, actitudes y comportamientos conjuntamente con otros factores, definen los roles de mayor importancia en la consecución del éxito de las organizaciones. Según Bernal (2015), señala como imprescindible la participación de las personas o recursos humanos, como parte esencial del éxito de la organización, involucrándose con los objetivos de mejora continua de procesos, aportando en la mejora de los indicadores de gestión y con propuestas de cambios según su alcance. En ese mismo contexto, Chiavenato (2000) define a la administración de recursos humanos (ARH) como una unidad orgánica interdisciplinaria, que involucra disciplinas como la psicología industrial y comportamiento organizacional, sociología del trabajo, ingeniería industrial, legislación laboral, seguridad y salud en el trabajo, ingeniería de sistemas, informática, cibernética, etc. hace mención también a la ARH y los niveles de la organización considerando a los recursos humanos en forma individual, grupal, departamental, organizacional incluyendo el nivel ambiental. Del mismo modo señala que las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control son técnicas que promueven el eficiente desempeño del personal y constituyen el medio que permite al personal, alcanzar sus objetivos y proyectos individuales relacionados con el trabajo, y motivo por el cual la administración de recursos humanos y los objetivos que persigue se derivan de los objetivos organizacionales. El origen del concepto moderno de recursos humanos se remonta a los años 1920, cuando se utiliza el término recurso humano en singular, para referirse en forma general a las personas que laboran en una determinada organización y como sinónimo del término personal.

Según el Banco Interamericano de Desarrollo BID (2009), es posible definir a la infraestructura como el conjunto de estructuras de ingeniería e instalaciones, por lo general, de larga vida útil, que constituyen la base sobre la cual la infraestructura constituye la base sobre la cual se realizan la prestación de servicios considerados necesarios para el desarrollo de actividades productivas, políticas, sociales y personales. Se considera también como el conjunto de elementos y medios técnicos, servicios, edificaciones e instalaciones o un lugar que pueda ser utilizado para desarrollar actividades empresariales, de negocios o de servicios públicos.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

El paradigma constituye suposiciones que mantienen ciertas conexiones en la forma de interpretar el mundo, tal como lo sostuvo Kuhn (1962). En base a este orden de ideas el estudio que se presentó tuvo como punto de partida el paradigma positivista, el cual sustenta la investigación cuantitativa en la prueba de hipótesis como lo sostuvieron, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Este estudio ha seguido el enfoque cuantitativo, debido a que recopila información, hace un análisis de los datos obtenidos estadísticamente, buscar responder a problema de investigación formulado, así como evaluar su magnitud e interpretarlo objetivamente, según refiere (Valderrama, 2013, p. 106).

Tipo de investigación

El estudio que se presenta corresponde al tipo de investigación básica ya que, según (Hernández et al., 2010), refirieron lo siguiente: El propósito es incrementar la consistencia teórica a razón de los conocimientos que se gestan de la prueba empírica.

Diseño de investigación

El estudio consiste en un diseño no experimental, porque según (Hernández et al., 2014), la investigación se lleva a cabo sin manipular deliberadamente las variables de estudio dando cuenta de situaciones ya existentes los cuales no son inducidas por parte del investigador. Los estudios transversales, señalan que la información se recoge en un solo y determinado momento de tiempo, con la finalidad de lograr hacer una descripción de la variable y evaluar su influencia y su interrelación considerando ese determinado momento, así como la descripción de los eventos o contextos asociados (Gómez, 2006, p. 102).

Hernández et al., (2014), consideran que la investigación descriptiva permite determinar la pertinencia, las características, las formas y los perfiles de las personas, grupos o cualquier otra acción que es sometida a un análisis (p. 102). Para ello se ha utilizado el método hipotético – deductivo, aplicado de lo general a lo particular y viceversa. En tal sentido, Bernal (2010) afirmó sobre éste, que es un método de

raciocinio para arribar a conclusiones generales que permiten luego explicar casos particulares.

3.2 Variables y operacionalización

Variable

Se entiende por variable aquellos objetos que contienen determinadas características o propiedades comunes, que se puedan cuantificar y que pueden variar de un elemento a otro (Hernández et al., 2014).

Operacionalización

Implica, hacer una presentación en una tabla y fragmentar a dicha variable en sus partes constitutivas, de manera que se facilite la comprensión por parte del lector. En tal sentido, la función principal de la operacionalización es la de orientar metodológicamente la definición de los objetivos de la investigación. En esa secuencia de ideas, Villavicencio, Torrachi, Pariona, & Alvear, 2019, sostuvieron que la definición operacional es la descripción de las características que se quieren observar en las unidades de análisis al evaluar la variable.

Variable: Gestión por procesos

Definición Conceptual

Se define a la gestión por procesos (GP) como una herramienta para el establecimiento de actividades, la realización del análisis de sus dimensiones de mayor relevancia, para proponer las mejoras requeridas. También, comprende diversos métodos para la sistematización de las actividades, así como su monitorización (medición y análisis periódicamente) de los indicadores principales que nos informarán sobre el estado situacional de los procesos (Ruíz. et al., 2006).

Definición Operacional

Se define operacionalmente a la gestión por procesos, mediante tres dimensiones: procesos estratégicos (gerenciales), procesos operativos (misionales) y procesos de soporte (apoyo), para lo cual se aplicará un instrumento con 40 ítems. (Ver Anexo 6)

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

La población, se ha definido como el conjunto de elementos u objetos que tienen al menos una característica común. Al respecto, Hernández et al., (2014) sostuvieron

que son todos los elementos que tienen ciertas propiedades específicas. Para esta investigación en particular, la población será de 85 servidores que laboran en las Unidades Médico Legales II de Lima Norte, Lima Sur y Lima Este del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, mediante dos meses consecutivos.

Criterios de inclusión: Personal Directivo, profesional, técnico y administrativo, nombrado, D.L. 728, CAS y contratados por terceros.

Criterios de exclusión: Personal Directivo, profesional, técnico y administrativo, nombrado, D.L. 728, CAS y terceros que estén haciendo uso de su periodo vacacional, así como también los Gerentes de Línea, Asesores y Jefe Nacional de la sede central del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses del Ministerio Público.

Muestra:

Hernández et al., (2014), afirmaron sobre la muestra como un subconjunto que son parte de un conjunto establecido o definido básicamente en sus características, que es conocido como población.

Se utilizó la siguiente fórmula, el cual fue propuesta por (Bernal, 2010):

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dónde:

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de (1- α)

P (0.5): Proporción de éxito.

Q (0.5): Proporción de fracaso (Q=1-P)

ξ (0,5): Tolerancia al error

N (85): Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Se reemplaza en la fórmula y se tiene:

$$n = [(1.96)^2(0.5) (0.5) (85)] / [0.05^2(85-1)+1.96^2(0.5)(0.5)]$$

$$n = 70$$

Asimismo, esta muestra de este estudio estará conformada por 70 servidores que laboran en las Unidades Médico Legales II de Lima Norte, Lima Sur y Lima Este del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación, mediante dos meses consecutivos.

Muestreo

El muestreo corresponde al tipo probabilístico aleatorio simple, realizándose la encuesta, al personal que labora en las Unidades Médico Legales II de Lima Norte, Lima Sur y Lima Este, se procedió en cada oficina administrativa y consultorios de atención médico legal, a entregar individualmente a los profesionales de salud, técnicos y administrativos la encuesta respectiva, los cuales luego de un tiempo transcurrido se nos fueron entregados, procediendo el investigador a evaluar que hayan sido contestadas la totalidad de preguntas del cuestionario, o contengan las evidencias de haber sido contestadas.

En esta temática del muestreo, investigadores como (Hernández et al., 2014, p. 176), lo han definido también como muestras probabilísticas a todos los elementos de la población que tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis.

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

Para Hernández et al., (2014), la técnica radica en cómo obtener los datos que se recolectan buscando especificar los rasgos y características importantes, buscando recoger la información de manera independiente o en conjunto (p. 58).

En tal sentido, la técnica fue la encuesta que consistió en un procedimiento destinado y adecuado para la recolección de datos de muestras grandes, en un solo momento, como ha sido en el presente estudio al asumir la mencionada técnica.

Instrumento

El instrumento de investigación es una herramienta que sirve para recolectar la información referente a una variable (Hernández et al., 2014).

El instrumento que se ha utilizado ha sido el cuestionario, el cual ha consistido en un listado de preguntas que sirve para la recolección de datos provenientes de las fuentes primarias, de acuerdo a lo que sostuvo (Córdova, 2002).

Tabla 1

Ficha Técnica del instrumento para medir la variable gestión por procesos

Técnica	Encuesta
Instrumento	Cuestionario
Autor	Br. Isamar Dayanara Conde Valdivia
Adaptado	Br. Augusto Homero Lino Gamarra
Ámbito de Aplicación	Al personal de la Unidades Médico Legales II de Lima Norte, Lima Sur y Lima Este del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses del Ministerio Público – Fiscalía de la Nación.
Tiempo de Aplicación	1 hora
Administración	Directa e Individual
Significación	Determina la dimensión que predomina en el nivel de gestión por procesos, según las Unidades Médico Legales II de Lima Norte, Lima Sur y Lima Este.
Dimensiones	Procesos estratégicos, Procesos Operativos y Procesos de Soporte.
Evalúa	Escala de Likert (1) Nunca, (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre y (5) Siempre.

Nota: Ficha técnica adaptada (2020).

Validez

Para Hernández et al., (2014), consideran que la validez, es el grado que mide la variable con respecto al instrumento, es decir el instrumento debe ser exacto y seguro para el trabajo de investigación planteado (p. 200). Se utilizó la validez de contenido por juicio de expertos.

Tabla 2

Resultados de opinión de expertos

Experto	Nombres y Apellidos	Opinión
1	Dr. Ulises Córdova García	Suficiente/Aplicable.
2	Dr. José Luis Pacheco De La Cruz	Suficiente/Aplicable.
3	Dr. Hernán Cervantes Lino Gamarra	Suficiente/Aplicable.

Nota: Certificado de validez de juicio de expertos (2020).

Confiabilidad

Para Hernández et al (2014), la confiabilidad es la medición que refiere el grado de precisión, es decir es la exactitud de la consistencia de los resultados que se obtienen como resultado de la aplicación del instrumento (p. 200).

Tabla 3

Escala y valores de la confiabilidad del coeficiente de Alfa de Cronbach.

Valores	Escala
-1 a 0	No es confiable
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1	Alta confiabilidad

Nota: Tomado de Ruiz (2013).

Así mismo se realizó un estudio piloto con 20 servidores, para evaluar la confiabilidad del cuestionario, utilizando el Coeficiente de Alfa de Cronbach, que se usan para instrumentos con escala ordinal tipo Likert.

Tabla 4

Fiabilidad de la variable: gestión por procesos

Variable	Alfa de Cronbach	N° de Elementos
Gestión por Procesos	0,865	40

Nota: Análisis estadístico SPSS_v.26. (2020)

Según la tabla 4, el índice de confiabilidad fue de 0,865, este valor nos indica que el instrumento tiene una fuerte confiabilidad.

3.5 Procedimiento

En el presente proyecto se recopilaron las apreciaciones del personal que labora en las Unidades Médico Legales II de Lima Norte, Lima Sur y Lima Este, analizándose la gestión por procesos, que nos permitirá la aplicación del enfoque de procesos, para el mejoramiento de los servicios medico legales y el cumplimiento de los planes operativos institucionales. Para ello se aplicó el cuestionario de una sola variable, gestión por procesos, para el personal de dichas Unidades Médico Legales. La aplicación de la encuesta se realizó de forma anónima y confidencial, en tal sentido se habían previsto las medidas pertinentes a fin de garantizar la fiabilidad de los datos. Luego dichos datos se procesaron mediante la utilización del programa SPSS v. 26 en el procesamiento y análisis de los datos estadísticos y derivar las conclusiones en forma certera y confiable.

3.6 Método de análisis de datos

A fin de efectuar el análisis de la información que se obtuvo en la encuesta y procesarlos utilizando el software estadístico SPSS v. 26, se determinó lo siguiente: La estadística descriptiva y el análisis exploratorio de datos, en base a la distribución de frecuencias de la variable, sus dimensiones e indicadores para su interpretación, elaboración y presentación mediante gráficos estadísticos.

La inferencia estadística, para la contrastación de las hipótesis Si, $p > 0.05$ se acepta la hipótesis nula (H_0) y si $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alternativa (H_1). Se aplica la prueba de hipótesis estadística de Regresión Lineales (variables politómicas y cualitativas).

3.7 Aspectos éticos

En la elaboración de la presente investigación, se buscó proteger la identidad de los trabajadores participantes con las debidas consideraciones éticas, entre ellas: la confidencialidad, el consentimiento informado, la libre participación, la anonimidad, la confiabilidad de la información secundaria (Bibliografía), respeto al lugar donde se efectúan las investigaciones, veracidad en la búsqueda de la información.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos.

Tabla 5.

Frecuencias descriptivas de la variable: gestión por procesos y sus dimensiones

Variable gestión por procesos y dimensiones	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Procesos estratégicos	00	0.0	10	14.29	60	85.71	70	100.00
Procesos operativos	00	0.0	17	24.29	53	75.71	70	100.00
Procesos de soporte	00	0.0	24	34.29	46	65.71	70	100.00
Gestión por procesos	00	0.0	13	18.57	57	81.43	70	100.00

Nota: Análisis estadístico SPSS_v.26 (2020).

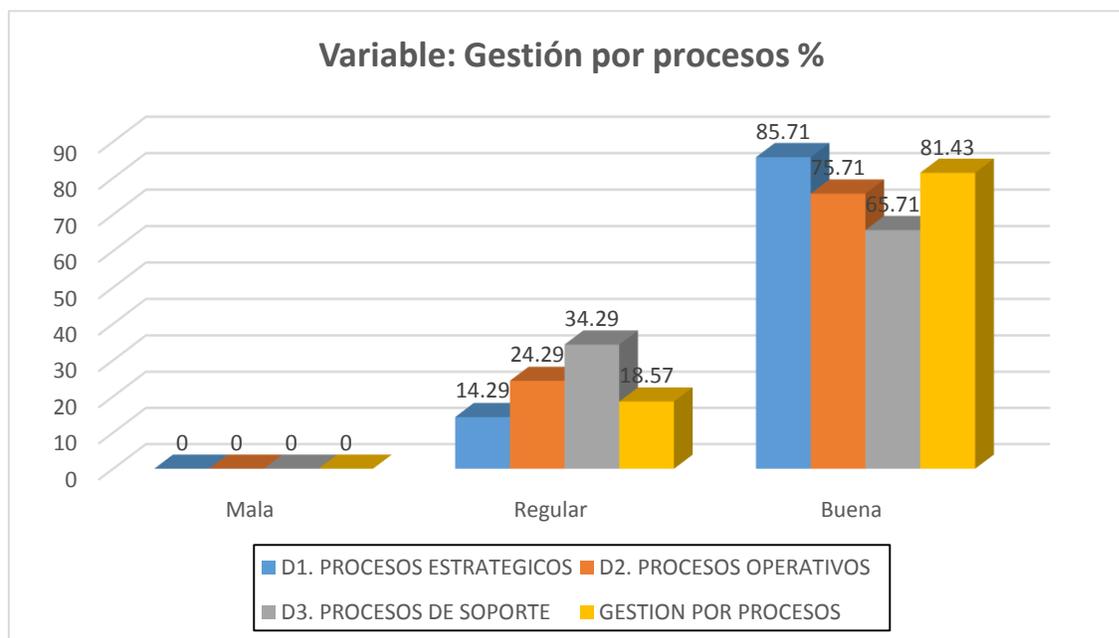


Figura 1. Niveles de la variable gestión por procesos y sus dimensiones.

En los resultados observados se distinguió una mayor frecuencia en el nivel 'buena' en la variable 'gestión por procesos', la cual tuvo un valor de 81.43% de los 70 encuestados. Asimismo, para la mayoría de las dimensiones se observó algo similar, destacando los 'procesos estratégicos' que tuvo un 85,71% del mismo total. En los 'procesos de soporte' fue la que menor proporción presentó en este nivel (65.71%). El siguiente nivel más frecuente fue 'regular' en donde destacó notoriamente los 'procesos de soporte' en donde se observó un dominante 34.29% del total. Mientras que la variable tuvo un 18,57%. Finalmente, en la categoría 'mala' los porcentajes de

frecuencias fueron los menores para la variable como para sus dimensiones, alcanzando la menor proporción con un 0% del total de encuestados, coincidiendo en este caso con el mismo porcentaje la variable y las dimensiones.

Tabla 6.

Frecuencias descriptivas de la dimensión: procesos estratégicos y sus indicadores

Dimensión procesos estratégicos y sus indicadores	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Objetivos y metas	00	0.0	12	17.14	58	82.86	70	100.00
Estrategias	00	0.0	09	12.86	61	87.14	70	100.00
Procesos estratégicos	00	0.0	10	14.29	60	85.71	70	100.00

Nota: Análisis estadístico SPSS_v.26 (2020).

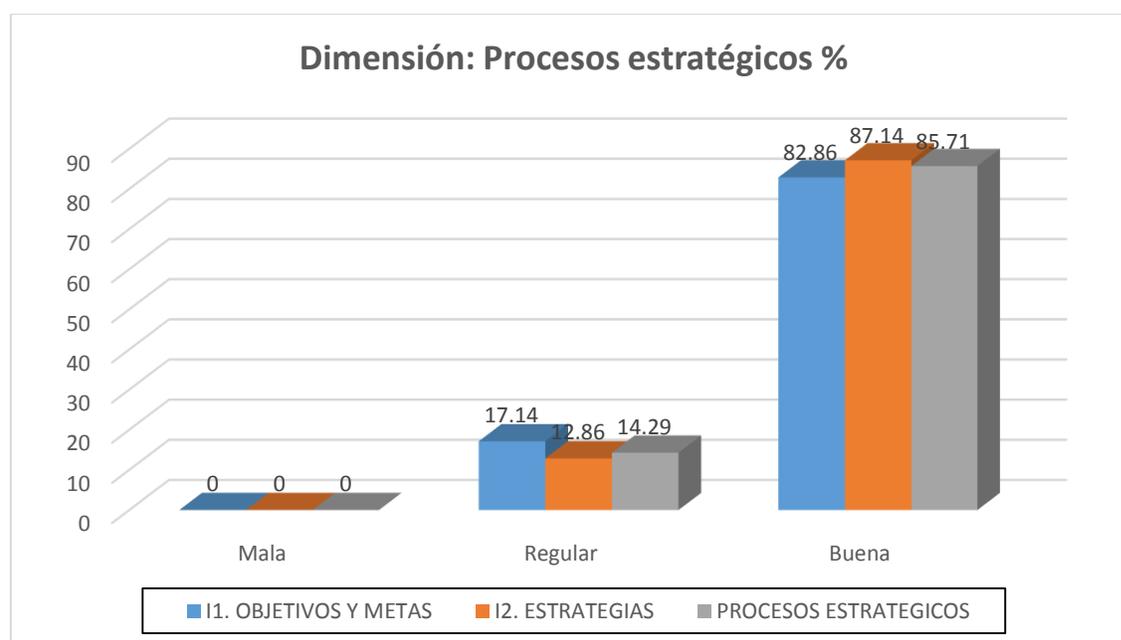


Figura 2. Niveles de la dimensión procesos estratégicos y sus indicadores

En los resultados observados se distingue una mayor frecuencia en el nivel 'buena' para la dimensión 'procesos estratégicos', la cual tuvo un 85.71% de los 70 encuestados. Asimismo, para la mayoría de los indicadores se observó una situación similar, destacando las 'estrategias' que tuvo un 87,14% del mismo total. Los 'objetivos y metas' fue la que menor proporción presentó en este nivel (82.86%). El siguiente nivel más frecuente fue 'regular' en donde destaco notoriamente los 'objetivos y metas' en donde se observó un 17.14% del total. Mientras que la dimensión tuvo un 14,29%.

Finalmente, en la categoría ‘mala’ los porcentajes de frecuencias fueron las mínimas, tanto para la dimensión como para sus indicadores, alcanzando la menor proporción, con un 0% del total de encuestados, coincidiendo en este caso con el mismo porcentaje la dimensión y sus indicadores.

Tabla 7.

Frecuencias descriptivas de la dimensión: procesos operativos y sus Indicadores

Dimensión procesos operativos y sus indicadores	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Calidad	00	0.0	36	51.43	34	48.57	70	100.00
Oportunidad	00	0.0	16	22.86	54	77.14	70	100.00
Procesos operativos	00	0.0	17	24.29	53	75.71	70	100.00

Nota: Análisis estadístico SPSS_v.26 (2020).

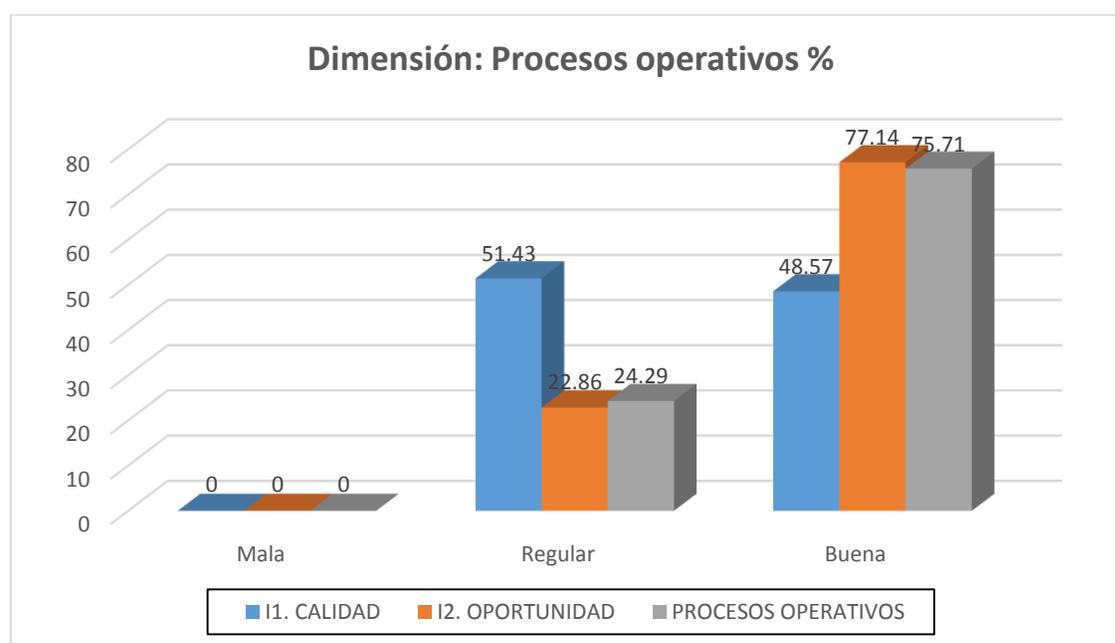


Figura 3. Niveles de la dimensión procesos operativos y sus indicadores

En los resultados observados se distingue una mayor frecuencia en el nivel ‘buena’ para la dimensión ‘procesos operativos’, la cual tuvo un 75.71% de los 70 encuestados. Asimismo, para la mayoría de los indicadores se observó una situación similar, destacando la ‘Oportunidad’ que tuvo un 77,14% del mismo total. La ‘calidad’ fue la que menor proporción presentó en este nivel (48.57%). El siguiente nivel más frecuente fue ‘regular’ en donde destaco notoriamente la ‘calidad’ en donde se observó

un dominante 51.43% del total. Mientras que la dimensión tuvo un 24,29%. Finalmente, en la categoría ‘mala’ los porcentajes de frecuencias fueron las mínimas, tanto para la dimensión como para sus indicadores, alcanzando la menor proporción, con un 0% del total de encuestados, coincidiendo en este caso con el mismo porcentaje la dimensión y sus indicadores.

Tabla 8.

Frecuencias descriptivas de la dimensión: procesos de soporte y sus indicadores

Dimensión Procesos de Soporte y sus Indicadores	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Recursos Humanos	00	0.0	31	44.29	39	55.71	70	100.00
Infraestructura	00	0.0	16	22.86	54	77.14	70	100.00
Procesos de Soporte	00	0.0	24	34.29	46	65.71	70	100.00

Nota: Análisis estadístico SPSS_v.26 (2020).

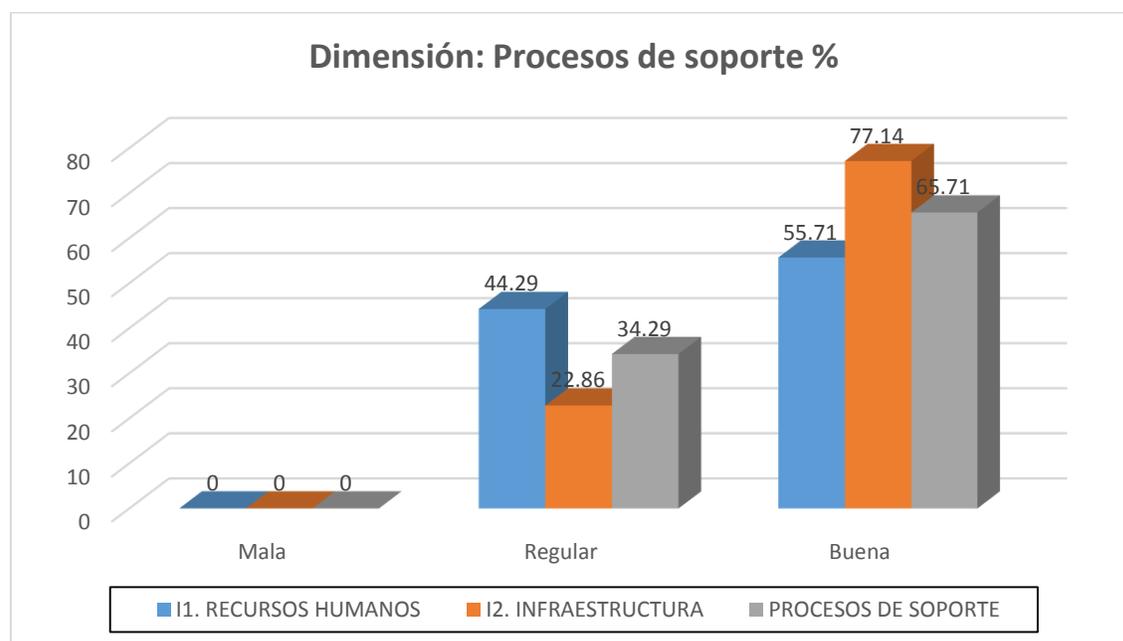


Figura 4. Niveles de la dimensión procesos de soporte y sus indicadores

En los resultados observados se distingue una mayor frecuencia en el nivel ‘buena’ en la dimensión ‘procesos de soporte’, la cual tuvo un valor de 65.71% de los 70 encuestados. Asimismo, para la mayoría de los indicadores se observó una situación similar, destacando la ‘Infraestructura’ que tuvo un 77,14% del mismo total. Los ‘recursos humanos’ fue la que menor proporción presentó en este nivel (55.71%).

El siguiente nivel más frecuente fue 'regular' en donde destaco notoriamente los 'recursos humanos' en donde se observó un dominante 44.29% del total. Mientras que la Dimensión tuvo un 34,29%. Finalmente, en la categoría 'mala' los porcentajes de frecuencias fueron las mínimas, tanto para la dimensión como para sus indicadores, alcanzando la menor proporción, con un 0% del total de encuestados, coincidiendo en este caso con el mismo porcentaje la dimensión y sus indicadores.

4.2. Análisis inferencial

Para fines del análisis inferencial se tomó como regla lo siguiente:

Nivel de significancia:

El nivel de significancia teórica " $\alpha=0.05$ " corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

Regla de decisión:

Si p valor $< 0,05$, se rechaza H_0 ; Si p valor $\geq 0,05$, se acepta H_0

Hipótesis general

H_0 . La dimensión no predominante en la gestión por procesos en las unidades médico legales II de Lima, 2020 es la dimensión procesos estratégicos.

H_1 . La dimensión predominante en la gestión por procesos en las unidades médico legales II de Lima, 2020 es la dimensión procesos estratégicos.

Tabla 9.

Coefficientes de regresión lineal de la variable gestión por procesos con sus dimensiones.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95,0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv. Error				Límite inferior	Límite superior
1 (Constante)	1,436	,206		6,965	,000	1,024	1,848
Procesos Estratégicos	,433	,065	,641	6,708	,000	,304	,562
Procesos Operativos	,010	,040	,024	,244	,808	-,070	,089
Procesos de Soporte	,097	,037	,239	2,598	,012	,022	,171

a. Variable dependiente: Gestión por procesos

De los resultados, la dimensión que predominó en la gestión por procesos, fueron los procesos estratégicos (B= ,433) por presentar mayor coeficiente. Así mismo,

esta dimensión ha presentado un odds ratio (Exp (B)) de ,641 asociado a un nivel de significancia de ,000 menor a ,05, por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación que dice: La dimensión predominante en la gestión por procesos en las unidades médico legales II de Lima, 2020 es la dimensión procesos estratégicos.

Hipótesis específica 1

H₀. El indicador no predominante en la dimensión procesos estratégicos en las unidades médico legales II de Lima, 2020 son las estrategias.

H₁. El indicador predominante en la dimensión procesos estratégicos en las unidades médico legales II de Lima, 2020 son las estrategias.

Tabla 10. Coeficientes de regresión lineal de la dimensión procesos estratégicos con sus indicadores.

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95,0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv. Error				Beta	Límite inferior
1 (Constante)	1,636	,187		8,728	<,001	1,262	2,010
Objetivos y Metas	,230	,050	,439	4,631	<,001	,131	,329
Estrategias	,248	,058	,404	4,261	<,001	,132	,364

a. Variable dependiente: Procesos estratégicos

En los resultados, el indicador que predominó en la dimensión procesos estratégicos, fueron las estrategias (B= ,248), debido a que presentó un mayor coeficiente. Asimismo, este indicador ha presentado un odds ratio (Exp (B)) de ,404, asociado a un nivel de significancia <,001, el cual es un valor menor a la significancia teórica ,05, por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis específica 1 de la investigación que dice: El indicador predominante en la dimensión procesos estratégicos en las unidades médico legales II de Lima, 2020 son las estrategias.

Hipótesis específica 2

H₀. El indicador no predominante en la dimensión Procesos Operativos en las Unidades Médico legales II de Lima, 2020 es la oportunidad.

H₁. El indicador predominante en la dimensión procesos operativos en las unidades médico legales II de Lima, 2020 es la oportunidad.

Tabla 11. Coeficientes de regresión lineal de la dimensión procesos operativos con sus indicadores

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95,0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv. Error				Beta	Límite inferior
1 (Constante)	,712	,286		2,491	,015	,141	1,283
Calidad	,358	,106	,340	3,367	,001	,146	,571
Oportunidad	,421	,099	,430	4,259	<,001	,224	,618

a. Variable dependiente: Procesos operativos

En los resultados se observó que el indicador que predominó en la dimensión procesos operativos, es la oportunidad (B= ,421), que presentó un mayor coeficiente. Así mismo, este indicador presentó un odds ratio (Exp (B)) de ,430, asociado a un nivel de significancia < ,001, que es bastante menor a la significancia teórica ,05, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis específica 2 de la investigación que dice: El indicador predominante en la dimensión procesos operativos en las unidades médico legales II de Lima, 2020 es la oportunidad.

Hipótesis específica 3

Ho. El indicador no predominante en la dimensión procesos de soporte en las unidades médico legales II de Lima, 2020 son los recursos humanos.

H1. El indicador predominante en la dimensión procesos de soporte en las unidades médico legales II de Lima, 2020 son los recursos humanos.

Tabla 12. Coeficientes de regresión lineal de la dimensión procesos de soporte con sus indicadores

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95,0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv. Error				Beta	Límite inferior
1 (Constante)	-,040	,272		-,145	,885	-,583	,504
Recursos Humanos	,653	,079	,652	8,289	<,001	,495	,810
Infraestructura	,353	,080	,348	4,425	<,001	-,194	,512

a. Variable dependiente: Procesos de soporte

Finalmente, el indicador que ha predominado en la dimensión procesos de soporte, son los recursos humanos ($B = ,653$), por presentar un mayor coeficiente. Así mismo, este indicador presentó un odds ratio ($\text{Exp}(B)$) de $,652$, asociado a un nivel de significancia $< ,001$, que es ampliamente menor que la significancia teórica $,05$, rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis específica 3 de la investigación que dice: El indicador predominante en la dimensión procesos de soporte en las unidades médico legales II de Lima, 2020 son los recursos humanos.

V. DISCUSIÓN

En relación a la hipótesis general se sostuvo que la dimensión que predominó en la gestión por procesos en las Unidades Médico legales II de Lima, 2020, fue la dimensión procesos estratégicos, se corroboró esta información con la prueba de regresión lineal, donde se obtuvo un Beta de 0,433, con un nivel de significancia de ,000 < 0,05, siendo éste el que presentó mayor coeficiente y por tal motivo es el factor más influyente. Dichos resultados se relacionan con la propuesta de la política nacional de la modernización de la gestión pública PNMGP (2013), basada en una gestión al servicio del ciudadano señalando que se requiere cambiar el modelo tradicional de una organización con enfoque funcional hacia una organización con un enfoque orientado a procesos, donde uno de sus componentes principales son los procesos estratégicos.

Estos procesos estratégicos, en base en los recursos disponibles, deberá garantizar que los bienes y servicios públicos generen impactos positivos para la ciudadanía en el marco de la teoría basada en el cliente y/o usuario y en la mejora continua. Según Cahuasquí (2018) concluyó que, la gestión por procesos influye directamente en la eficiencia y eficacia de las actividades y recursos de una entidad estatal, transparentando los procesos y permitiendo un seguimiento y evaluación de los mismos, ya que posee características de aplicabilidad, coherencia, actualidad, calidad técnica, rigurosidad y pertinencia

Al respecto, la Norma ISO 9001:2015 (2015) abordó la gestión por procesos desde tres dimensiones: Procesos Estratégicos (Gestión), Procesos Operativos (Misionales) y Procesos de Soporte (Apoyo) precisando que los procesos estratégicos denominados también gerenciales, son aquellos que definen las bases para un óptimo nivel de funcionamiento y un adecuado control de la organización, a su vez proveer información a los demás procesos. Adicional a ello debe estar vinculado a los procesos operativos y de soporte, puesto que todos ellos conforman la gestión por procesos como elemento que va a permitir se desarrolle en forma eficiente y eficaz las distintas actividades que desarrollan las organizaciones.

De acuerdo a la hipótesis específica 1, el indicador que predominó en los procesos estratégicos en las Unidades Médico legales II de Lima, 2020, fueron las estrategias, y se corroboró mediante la prueba de regresión lineal donde indicó un

odds ratio (Exp (B)) igual a 0,248, con un nivel de significancia $<,001 < 0,05$, siendo éste el que presentó mayor coeficiente y por tal motivo es el factor más influyente. Estos resultados se relacionan con lo que sostiene Santa María (2018) concluyendo que las estrategias de la gestión por procesos han influido en forma favorable en el desarrollo de la asistencia contable del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín – 2018. Además, Sánchez (2017) concluyó que, la eficiencia de los pedidos en el proceso comercial de Brumoda S.A.C. con la aplicación de las estrategias de gestión por procesos, incrementó los pedidos de parte de los clientes, configurando un aumento significativo y consecuentemente, produciendo un incremento favorable en el ciclo de su proceso comercial. Las estrategias están referidas a un plan de acción determinado, es el “cómo logro esto”, considerando los Valores de la organización y/o de los individuos que la conforman. En ese mismo contexto, la Norma ISO 9001:2015 (2015) abordó la gestión por procesos desde tres dimensiones, precisando que los procesos estratégicos o de gestión son los que están relacionados a la determinación de las políticas internas, estrategias, objetivos y metas de la entidad, así como asegurar su cumplimiento y la definición de la orientación en el cual debe operar la entidad.

Según Davies (2000), la estrategia es caracterizada por sus múltiples opciones, múltiples rutas de acción y por lo tanto múltiples resultados, por ello, su diseño es complejo y más difícil de implementar en comparación a otras soluciones de tipo lineal, por lo que al referirnos a la estrategia podemos llegar a convertirlo en un escenario en el que los participantes expresan ideas e intentan hacerlas prevalecer, pero luego se ve que nadie entiende a nadie. Esta situación ha hecho que muchas organizaciones al implementar sus estrategias se han empantanado y cometido graves errores, que finalmente los han alejado de los verdaderos objetivos que se habían planteado y hacia los cuales querían encaminarse o llegar.

Así mismo, Chiavenato (2008), define a la estrategia: como un elemento que se refiere al comportamiento global en un determinado entorno y un cambio organizado en la mayoría de los casos.

En el caso de la hipótesis específica 2, el indicador que predominó en los procesos operativos de la gestión por procesos en las Unidades Médico legales II de

Lima, 2020, fue la oportunidad. Se corroboró esta información con la prueba de regresión lineal, donde se obtuvo un Beta de 0,421, con un nivel de Significancia $<,001 < 0,05$, siendo este el que presentó mayor coeficiente y por tal motivo es el factor más influyente. Estos resultados se relacionan con lo que sostiene Delgado (2020), concluyendo que la planificación de servicios a través de la gestión por procesos, influye favorablemente en la mejora de la calidad, consecuentemente en la oportunidad de atención, el cual se ha traducido en la reducción de las quejas de los clientes, un impacto positivo de la gestión de stock, mejorar los pedidos atendidos, el cumplimiento de los plazos de entrega de pedidos y la estandarización de trabajos en campo, el mejoramiento de las competencias técnicas para cualquier tipo de inspección y/o muestreo.

Así como también, Dos Santos (2017) llegó a las conclusiones siguientes: Proponer un sistema de control de gestión por procesos en las unidades de operación del negocio, mediante un análisis de la cadena de valor y una nueva estructura y forma de trabajo, generar mayores ingresos de parte de sus clientes, el cual trae como consecuencia la reducción y eliminación de actividades que no generan valor agregado, mejorando por ende el contexto de la oportunidad en los resultados de las unidades de operación asociados a las perspectivas de un Cuadro de Mando Integral.

En este caso también, consideramos el planteamiento de la Norma ISO 9001:2015 (2015) abordando la gestión por procesos desde la dimensión procesos operativos, como aquellos que transforman los insumos y recursos en productos y/o servicios, generándoles un valor agregado, acorde a los requisitos de los clientes internos y/o externos, es decir, son la razón de ser de la organización y los que encargados de que se cumplan los objetivos y misión de la organización.

Según el modelo de prestación de servicios del Hospital Departamental de Caldas (p. 12) de acuerdo a las características del modelo basado en el mejoramiento continuo y la atención segura de los usuarios, define a la oportunidad, como la posibilidad que tiene el cliente o usuario de obtener los servicios que requiere, sin que estos presenten demoras o retrasos en su atención que pongan en riesgo su tiempo, integridad, vida o su salud. La oportunidad es definida también como la circunstancia en la que existe la posibilidad de lograr una mejora en el servicio que se requiere, así

como en situaciones de índole laboral, económica, social, etc. que impliquen además una determinada acción para lograr un cambio significativo.

Con respecto a la hipótesis específica 3, el indicador que predominó en los procesos de soporte en las Unidades Médico legales II de Lima, 2020, fueron Recursos Humanos, tal como se demostró en la prueba de regresión, donde se alcanzó un $B = 0,653$, que presentó mayor coeficiente. De igual modo, este indicador mostró un odds ratio (Exp (B)) igual a ,652. El valor de significancia (Sig.) $< ,001$ estuvo relacionada al indicador y es menor comparándolo con el valor de la significación teórica 0,05, y se aceptó la hipótesis planteada.

En relación a los recursos humanos, Valenzuela (2017) afirmó que la gestión por procesos ha permitido mejorar el clima social laboral, las relaciones laborales, la autorrealización y el clima social laboral de los trabajadores de la entidad estatal INDECI en Lima Metropolitana, 2017; por lo que es imprescindible la participación de las personas o recursos humanos, como parte esencial del éxito de la organización, involucrándose en la mejora continua de los procesos, en la ejecución de los mismos, con propuestas de cambios a realizar o ejecutarlos si estos estuvieran a su alcance.

En cuanto a las dimensiones de la gestión por procesos nos hemos basado en el planteamiento de la Norma ISO 9001:2015 (2015) abordando la gestión por procesos desde la dimensión procesos de soporte, como aquellos que proporcionan la logística, los recursos y se constituyen en el soporte de los procesos estratégicos y operativos de la organización, en la atención de sus requerimientos; siendo uno de los elementos principales de los procesos operativos los Recursos Humanos, como el conjunto de los colaboradores, empleados o servidores de una organización, sector económico o de una economía completa. El origen del concepto moderno de recursos humanos se remonta a 1920, cuando se utiliza el término recurso humano en singular, para referirse en forma general a las personas que laboran en una determinada organización y también como sinónimo del término personal.

Según Bayo y Merino (2002) los recursos humanos constituyen uno de los activos más importantes de una organización y son uno de los factores determinantes en su progreso y que por tanto las cualidades, actitudes y comportamiento de los

trabajadores o empleados, conjuntamente con otros factores, cumplen un rol muy importante en la consecución del éxito de las organizaciones.

Del mismo modo, Chiavenato (2000) en relación a los recursos humanos define a la administración de los mismos como un área interdisciplinaria, que involucra a la psicología industrial y comportamiento organizacional, sociología del trabajo, ingeniería industrial, legislación laboral, seguridad e higiene industrial, seguridad y salud en el trabajo, ingeniería de sistemas, informática, cibernética, etc. (p.149); considera a los recursos humanos en sus distintos niveles: individual, grupal, departamental, organizacional incluyendo el nivel ambiental (p. 150). Así mismo señala que alcanzar los objetivos y proyectos individuales de los colaboradores, tienen una relación directa o indirecta con el trabajo que desarrollan y se derivan de los objetivos organizacionales (p. 167).

VI. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo al objetivo general, se determinó que la dimensión que predominó en la gestión por procesos, en las Unidades Médico Legales II de Lima, fueron los procesos estratégicos, esto se corroboró con $(B= ,433)$ donde presentó un mayor coeficiente. Asimismo, esta dimensión presentó un odds ratio (Exp (B)) de ,641 y un valor de significancia de $0,00 < 0,05$. En tal sentido, estos procesos relacionados con la definición de políticas internas, objetivos estratégicos y el cumplimiento de las metas propuestas, así como con los mecanismos que aseguren su cumplimiento en las áreas operativas de las Unidades Médico Legales II de Lima; concluimos que las líneas de autoridad y comunicación, así como las directivas establecidas desde el punto de vista de los procesos estratégicos por la alta dirección del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses se vienen realizando en forma óptima.

Segunda: Con respecto al objetivo específico 1, se determinó que el indicador que predominó en la dimensión procesos estratégicos de la gestión por procesos en las Unidades Médico Legales II de Lima, fueron las estrategias, con lo que se confirmó con $(B= ,248)$ que presentó mayor coeficiente. Más aun, este indicador mostró un odds ratio (Exp (B)) igual a ,404 y un valor de significancia de $< ,001 < 0,05$. Por lo tanto, se ha concluido que las estrategias desarrolladas por las jefaturas de las unidades médico legales II de Lima para el cumplimiento de las metas programadas en el plan operativo institucional POI, son adecuadas teniendo en consideración los valores de la entidad y los individuos que la conforman asociados la experiencia del personal de salud, profesional, técnico y administrativo, así como el know how como resultado de años de operación en servicios médico legales.

Tercera: De acuerdo con el objetivo específico 2, se determinó que el indicador que predominó en la dimensión procesos operativos de la gestión por procesos en las Unidades Médico Legales II de Lima, fue la oportunidad, con lo que se ratificó con $(B= ,421)$ que presentó mayor coeficiente. Igualmente, este

indicador mostró un odds ratio (Exp (B)) igual a ,430 y un valor de significancia de $< ,001 < 0,05$. De acuerdo a estos resultados, consideramos que el modelo de prestación de servicios de las Unidades Médico Legales II de Lima, de acuerdo a las características de atención de los usuarios y los tiempos que exigen en los resultados de las pericias médico legales los operadores de justicia como las fiscalías, juzgados, comisarías, así como las víctimas, denunciados y otros, estos tienen un nivel mayor de cumplimiento en cuanto a la oportunidad en comparación con la calidad de los mismos, por lo que es más probable y significativo en la mayoría de los casos la posibilidad de que los usuarios de servicios sean atendidos, sin presentar demoras o retrasos que pongan en riesgo los trámites en los procesos fiscales, judiciales y el soporte de la administración de justicia.

Cuarta: De igual manera con el objetivo específico 3, se pudo determinar el indicador que predominó en la dimensión procesos de soporte de la gestión por procesos en las Unidades Médico Legales II de Lima, fueron los recursos humanos, ratificado con el valor (B= ,653), que también presentó un mayor coeficiente. Este indicador mostró un odds ratio (Exp (B)) igual a ,652 y un valor de significancia de $< ,001 < 0,05$. Según los resultados, consideramos que en las Unidades Médico Legales II de Lima, los recursos humanos como el potencial o el conjunto de colaboradores de cada una de las áreas clínicas, de laboratorios forenses y servicios auxiliares para la atención de la demanda de los servicios médico legales de parte de los usuarios y los operadores de justicia como fiscalías, juzgados, comisarías, así como las víctimas, denunciados y otros, tienen un nivel mayor de contribución en comparación con los elementos de infraestructura, por lo que en la mayoría de los casos existe una considerable disponibilidad del recurso humano para la atención de los servicios requeridos por los usuarios, sin que estos presenten situaciones de falta de atención y aportar favorablemente a los procesos fiscales y judiciales.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se recomienda a la alta dirección conformar un equipo de trabajo con representantes de la jefatura nacional, gerencias, sub gerencias, jefaturas de unidades medico legales, dueños de procesos, analistas de procesos y especialistas en gestión por procesos los cuales deben estar a cargo de la oficina de garantía de calidad del instituto de medicina legal y ciencias forenses, a fin de implementar el modelo de gestión por procesos en la entidad en forma coordinada con la oficina de racionalización y estadística (ORACE) de la Gerencia Central de Planificación y Presupuesto del Ministerio Público en el marco de la política nacional de la modernización de la gestión pública según D.S. N° 004-2013-PCM que establece su implementación en forma obligatoria en las entidades del estado.
- Segunda:** Se recomienda a la alta dirección definir el organigrama estructural, bajo el enfoque de procesos y su implementación en las Unidades Médico Legales, así como comunicar y socializar de forma eficiente la misión, visión, valores y políticas de la entidad alineados estratégicamente con los objetivos y metas institucionales, a través de canales de participación de los servidores en el establecimiento y cumplimiento de los objetivos y metas propuestos en el Plan Operativo Institucional.
- Tercera:** Otro aspecto que se debe reforzar en la institución, es la calidad de los servicios médico legales, a través de la actualización de manuales de procesos y procedimientos acorde a las normativas referidas a la modernización del estado, así como establecimiento de estándares de calidad, uniformizando criterios en la redacción de los informes periciales asociados al mejoramiento responsable y con calidez en la atención de los usuarios. Se recomienda también establecer adecuados mecanismos de despacho pericial y controles a las desviaciones que puedan presentar los informes periciales, debiendo tener la misma calidad cualquiera sea el perito que lo realiza, complementadas con encuestas periódicas de satisfacción en la atención y su correspondiente análisis.

Cuarta: Se debe seguir gestionando la construcción de infraestructura e instalaciones y el equipamiento de las Unidades Médico Legales, así como la actualización de la plataforma tecnológica e informática como elementos de soporte indispensables para mejorar la atención a los usuarios. Así mismo se recomienda realizar el adecuado abastecimiento de reactivos, insumos y materiales para la realización de las pericias y los exámenes auxiliares, a través de un manejo óptimo del stock y control de los mismos a fin de que estos sean suficientes, mediante métodos y modelos matemáticos y programas informáticos acorde a las exigencias actuales.

REFERENCIAS

- Amorrazarain, M. (1999). La Gestión por Procesos. España: Mondragón Corporación Corporativa.
- Andrews, K. (1980). The Concept of Corporate Strategy (Revised edition). Homewood, IL: Richard D. Irwin.
- Ardichvili, A., Cardozo, R. & Ray, S. (2003). A Theory of entrepreneurial opportunity identification and development. *Journal of Business Venturing*, 18: 105-123.
- Armistead, C., y Rowland, P. (1996). *Managing business processes: BPR and beyond*. Wiley, New York.
- Bawden, R., y Zuber-Skerritt, O. (2002). The concept of process management. *The eLearning Organization*, 123, pp. 6-9. Bawden.
- Bayo, A., y Merino, J. (2002). Human Resource Management, Strategy and Operational Performance in the Spanish Manufacturing Industry. *Management*, 5, 3, 175-199. From Business Source Premier.
- Bernal, C. (2010). Proceso de investigación científica. *Metodología de la investigación*, 3, 74-230.
- Bernal, M. (2015). Gestión por procesos y mejora continua, puntos clave para la satisfacción del cliente.
- BID. (2009). La realidad Macroeconómica, Módulo 3 - La Infraestructura para el Crecimiento. Recuperado de: <https://bit.ly/2KRqWDM>. BID.
- Cahuasquí, E. (2018). Metodología para la gestión por procesos de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tesis para optar el Grado de Magister en Gestión Pública, Mención: Gestión por Resultados. Quito, Ecuador.
- Caldas., H. D. (2017). Modelo de Prestación de Servicios universitario Santa Sofía de Caldas. Colombia. Obtenido de <https://bit.ly/384rYUw>.
- Carranza, V., Valverde, V. y Vera, I. (2016). Implementación de la gestión por procesos en la Escuela Militar de Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB). Tesis para optar grado de Magíster en Gestión Pública. Universidad del Pacífico, Lima, Perú. Lima, Perú.

- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos, 5ta. Ed.* Colombia: Ed. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw-Hill. Obtenido de <https://bit.ly/37kJvsj>.
- Córdova, C. (2002). Consideraciones sobre metodología de la investigación. Holguín. Centro de Estudios sobre Cultura e Identidad. Universidad de Holguín.
- Davenport, T. y Short, J. (1990). Davenport, T. y Short, J. (1990). The new industrial engineering: Information technology and business process redesign. *Sloan Management Review*, 31(4).pp. 11.
- Davies, W. (2000). Understanding Strategy. *Strategy and Leadership*, 28(5), 25- 30. Obtenido de <https://bit.ly/2K6bmDC>.
- Davila, E. (2016). *La Gestión por Procesos en una Organización*. Obtenido de <https://bit.ly/3gL9Tia>
- Delgado, J. (2020). Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Food & Agri. Tesis para optar grado de Magíster en Dirección de Empresas Industriales y de Servicios. Unidad de Posgrado, Facultad de Ingeniería Industrial. *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima, Perú.
- Dos Santos, D. (2017). Propuesta de un sistema de control de gestión para la Empresa DIRECTV. Tesis para optar el Grado de Magister en Control de Gestión. Chile.
- Eckhardt, J. & Shane, S. (2003). Opportunities and Entrepreneurship. *Journal of Management*, 29(3): 333-349.
- Elzinga, D., Horak, T., Chung-Yee Lee, y Bruner, C. (1995). Business Process Management: Survey and methodology. *Engineering Management, IEEE Transactions on*, 42(2). Pp. 119-128.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Editorial Brujas.
- Hammer, M., y Champy, J. (1993). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. Nueva York: Harper Business.
- Harrington, H. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. En *Mejoramiento de los Procesos de la Empresa (pp. sp-sp)*.

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación Científica. (5ta. Ed.)*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación Científica. (6ta. Ed.)*. Mexico: Mc Graw-Hill.
- Hickman, L. (1993). Technology and business process reengineering: Identifying opportunities for competitive advantage. London: British computer Society CASE Seminar on BPR.
- Koo, R., Lee, S., y Lee, E. . (2009). Business process management (BPM) standards: A Survey. *Business Process Management Journal*, 15(5). pp. 744-791.
- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial / Harold Koontz, Heinz Wehrich y Mark Cannice (14a. ed.)*. México D.F.: Mc Graw Hill.
- Kunh, T. (1962). *The structure of scientific revolutions*.
- Mallar, M. (2010). La Gestión por Procesos: Un Enfoque de Gestión Eficiente. Año 7, N° 1, volumen N° 13, Enero - Junio 2010. *Revista Científica "Visión de Futuro"*.
- Medina, A., Nogueira, D., Comas, R., Hernández, A., y Ricardo, H. (2014). La Ficha de Proceso, soporte del enfoque de procesos y del control de gestión. IX Congreso Internacional de Gestión Empresarial y Administración Pública. *V Taller Internacional de Escuelas y Facultades de Capacitación de Directivos*. GESEMAP.
- 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 para optar el Grado de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud. Guayaquil, Ecuador.
- Moreira, L. (2006). *La gestión por procesos en las instituciones de información. 14(5), 0-0*. Acimed.
- Muñoz, F. (2018). Desarrollo de un sistema de gestión por proceos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientados a la industria. Caso: empresa CDM S.A. *Tesis para optar el grado de Magister en Dirección de Empresas*. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito, Ecuador.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Peppard, J., & Rowland, P. (1995). *The essence of business process re-engineering*. Prentice-Hall.
- Pesántez, C. (2016). *Modelo de gestión por procesos basado en la Norma ISO 9001:2008 aplicado a la Empresa Computácil*. Tesis para optar el Grado de Magister en Administración de Empresas. Universidad Politécnica Salesiana. Ecuador.
- Presidencia, C. (2013). *Plan de implementación de la política nacional de modernización de la gestión pública 2013-2016*. Lima , Perú. Obtenido de Secretaría de Gestión Pública: <https://bit.ly/2JmTe8l>
- Presidencia, C. (2013). *Política nacional de modernización de la gestión pública del estado al 2021*. Obtenido de D.S. N° 004-2013-PCM: <https://bit.ly/3hj1G53>
- Presidencia, C. (2014). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*. Obtenido de <https://bit.ly/3nTkrhM>
- Público, M. (2020). *Plan estratégico institucional (PEI) 2018-2023) del Ministerio Público*. Obtenido de <https://bit.ly/37idqkM>
- Reijers, H. (2006). Implementing BPM systems: The role of process orientation. *Business Process Management Journal*, 12(4). pp. 389.
- Roure, J., Monino, M., y Rodríguez-Badal, M. (1997). *La gestión por procesos*. Barcelona.
- Ruíz, P., Alcalde, E., y Landa, J. (2006). *Gestión clínica en cirugía. Gestión de procesos asistenciales. 8a ed.* España: Arán.
- Sánchez, G. (2017). *Gestión por procesos en la mejora del proceso comercial de la empresa Brumoda S.A.C. – Lima, 2017. Tesis para optar grado de Maestro en Ingeniería de Sistemas con mención en Tecnologías de la Información. Escuela de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo*. Lima, Perú.
- Santa María, T. (2019). *Gestión por procesos y su relación con la asistencia técnica contable para los usuarios del Centro de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF en el departamento de San Martín – 2018. Tesis para optar grado de Maestra en Gestión Pública*. Tarapoto, Perú.

- Smith, H. y Fingar, P. (2007). *Business process management: The third wave*. USA: Meghan-Kiffer Press.
- Standardization, I. O. (2008). ISO 9001:2008: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. Ginebra: ISO. Recuperado de <http://www.iso.org>.
- Standardization, I. O. (2015). ISO 9001:2015: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos. Ginebra: ISO.
- Stevenson, H. & Gumpert, D. (1985). *The heart of entrepreneurship*. *Harvard Business Review*, 63: 85-94.
- Trischler, W. (1998). *Mejora del valor añadido en los procesos*. España: Ediciones Gestión 2000 S.A. p. 67.
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima-Perú: San Marcos EIRL.
- Valenzuela, R. (2017). *Gestión por procesos y clima social laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017*. Tesis para optar grado de Maestro en Gestión Pública. Escuela de Postgrado, Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- Van der Aalst, W. (2004). *Business process management: A personal view*. *Business Process Management Journal*. 10(2). p. 135.
- Villavicencio, E., Torrachi, E., Pariona, M., & Alvear, M. (2019). *¿Cómo plantear las variables de una investigación?: Operacionalización de las variables*. *Odontología Activa Revista Científica*, 4(1), 15–20. <https://doi.org/10.31984/oactiva.v4i1.289>.
- Von Brocke, J. y Sinnl, T. (2011). *Culture in business process management: A literatura review*. *Business Process Management Journal*. 17(2). pp. 357-377.
- Zairi, M. (1997). *Business proces management: A boundariless approach to modern competitiveness* *Business Process Management Journal*, 3(1), pp. 64.

ANEXOS:

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión por procesos en las Unidades Médico Legales II de Lima, 2020.

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores							
			Variable 1: Gestión por procesos							
Problema general:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			
¿Cuál es la dimensión predominante en la gestión por procesos en las unidades médico legales II de lima, 2020?	Determinar la dimensión predominante en la gestión por procesos en las unidades médico legales II de lima, 2020.	La dimensión predominante en la gestión por procesos en las unidades médico legales II de lima, 2020 es la dimensión procesos estratégicos.	1.-Procesos estratégicos (Gestión)	Objetivos y metas Estrategias	Del 1 al 5	Escala tipo Likert	Mala 40 - 94			
¿Cuál es el indicador predominante en la dimensión procesos estratégicos en las unidades médico legales II de lima, 2020?	Determinar el indicador predominante en la dimensión procesos estratégicos en las unidades médico legales II de lima, 2020.	El indicador predominante en la dimensión procesos estratégicos en las unidades médico legales II de lima, 2020 son las estrategias.			Del 6 al 10			2.-Procesos operativos (Misionales)	Del 11 al 20	1. Nunca
¿Cuál es el indicador predominante en la dimensión procesos operativos en las unidades médico legales II de lima, 2020?	Determinar el indicador predominante en la dimensión procesos operativos en las unidades médico legales II de lima, 2020.	El indicador predominante en la dimensión procesos operativos en las unidades médico legales II de lima, 2020 es la oportunidad de los servicios médico legales.			Del 21 al 30				Calidad Oportunidad	Del 21 al 30
¿Cuál es el indicador predominante en la dimensión procesos de soporte en las unidades médico legales II de lima, 2020?	Determinar el indicador predominante en la dimensión procesos de soporte en las unidades médico legales II de lima, 2020.	El indicador predominante en la dimensión procesos de soporte en las unidades médico legales II de lima, 2020 son los recursos humanos.	3.-Procesos de soporte (Apoyo)	Recursos humanos Infraestructura	Del 31 al 35	3. A veces	Buena 150 - 200			
¿Cuál es el indicador predominante en la dimensión procesos de soporte en las unidades médico legales II de lima, 2020?	Determinar el indicador predominante en la dimensión procesos de soporte en las unidades médico legales II de lima, 2020.	El indicador predominante en la dimensión procesos de soporte en las unidades médico legales II de lima, 2020 son los recursos humanos.			Del 36 al 40			Del 36 al 40	4. Casi siempre	
						5. Siempre				

Tipo y diseño de Investigación	Población y muestra	Técnicas e Instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo de investigación:</p> <p>Paradigma: Positivista</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Diseño de Investigación: No experimental y transversal y de tipo explicativo, descriptivo y causal.</p> <p>Método: Hipotético - deductivo.</p>	<p>Población:</p> <p>Trabajadores de las unidades médico legales II de Lima del ministerio público.</p> <p>Tamaño de muestra:</p> <p>Constituida por 70 trabajadores que laboran en las unidades médico legales II de Lima.</p> <p>Muestreo:</p> <p>No le corresponde porque la muestra es censal.</p>	<p>Variable 1: Gestión por procesos</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumento: Cuestionario.</p> <p>Autora: Conde Valdivia, Isamar Dayanara.</p> <p>Adaptado: Lino Gamarra, Augusto Homero</p> <p>El indicador predominante en la dimensión procesos de soporte en las unidades médico legales II de lima, 2020 son los recursos humanos.</p> <p>Año: 2020</p> <p>Monitoreo: Del investigador.</p> <p>Ámbito de Aplicación: Unidades médico legales II de lima del ministerio público.</p> <p>Forma de Administración: Directa.</p>	<p>DESCRIPTIVA: Se aplicó tablas y gráficos descriptivos y porcentuales de acuerdo a la frecuencia de variables y sus dimensiones.</p> <p>INFERENCIAL: Para probar hipótesis se aplicó la regresión lineal. La utilización de una muestra para sacar una inferencia o conclusión sobre la población el cual es parte de la muestra. Es decir si $p > 0.05$ se podrá aceptar la hipótesis nula (H_0) y si $p < 0.05$ se acepta la hipótesis alterna (H_1); que después se usaría la regresión lineal.</p>

Anexo 2: Instrumentos de recolección de información

CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN POR PROCESOS

Estimado (a) servidor público, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la gestión por procesos en las unidades médico legales II de Lima Norte, Lima, Sur y Lima Este.

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

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

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: PROCESOS ESTRATEGICOS						
INDICADOR 1: Objetivos y/o Metas						
01	En la unidad médico legal, el organigrama ha sido definido e implementado correctamente.					
02	En la unidad médico legal, se ha desarrollado y comunicado eficientemente la misión, visión y valores en los servidores.					
03	En la unidad médico legal, los servidores conocen y comparten los objetivos y metas institucionales.					
04	En la unidad médico legal, se cumplen de manera eficaz los objetivos y metas institucionales.					
05	En la unidad médico legal, los objetivos y metas, tienen una clara relación con la misión, visión, objetivos estratégicos y políticas institucionales.					
INDICADOR 2: Estrategias						
06	Las estrategias y planes de la unidad médico legal, son comunicados adecuadamente a los servidores.					
07	En la unidad médico legal, se revisan y actualizan periódicamente las estrategias y los planes de acción.					
08	En la unidad médico legal, los servidores aportan sus opiniones relacionadas a las estrategias y planes institucionales.					
09	En la unidad médico legal, los procesos en la atención de los servicios a los usuarios generan valor a la Institución.					

10	En la unidad médico legal, como estrategia, se implementa periódicamente mejoras en los procesos de atención a los usuarios.					
DIMENSIÓN 2: PROCESOS OPERATIVOS		1	2	3	4	5
INDICADOR 1: Calidad						
11	En la unidad médico legal, existen manuales donde especifican el desarrollo de los procesos de atención al usuario.					
12	En la unidad médico legal, las características de los servicios que se brinda, cumplen con los estándares establecidos.					
13	En la unidad médico legal, los informes periciales están redactados y escritos en un lenguaje apropiado al objeto de su uso.					
14	En la unidad médico legal, los servidores trabajan con responsabilidad y enfocados en la satisfacción de los usuarios.					
15	En la unidad médico legal, se realiza una atención con calidad y calidez a los usuarios.					
16	En la unidad médico legal, se tiene confianza en el servicio otorgado, en cuanto a la calidad de los informes periciales.					
17	En la unidad médico legal, los mecanismos de despacho de los informes periciales utilizados son los adecuados.					
18	En la unidad médico legal, los procesos cuentan con controles que permiten identificar variaciones en su desempeño.					
19	En la unidad médico legal todos los informes recibidos tienen la misma calidad, independientemente del perito que los realiza.					
20	En la unidad médico legal, se realizan periódicamente encuestas a los usuarios sobre su satisfacción con la atención brindada.					
INDICADOR 2: Oportunidad						
21	En la unidad médico legal, la entrega del informe pericial solicitado se hace de manera oportuna.					
22	En la unidad médico legal el contenido del informe pericial que entrega, satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios.					
23	En la unidad médico legal, se considera que, en los debates Judiciales el lenguaje usado por los peritos es claro y comprensible.					
24	En la unidad médico legal, los problemas principales en los procesos son atendidos oportunamente.					
25	En la unidad médico legal, los informes periciales contienen la información requerida acorde con las necesidades y es aporte para la tarea de fiscales / jueces.					
26	La unidad médico legal, atiende quejas, reclamos y recomendaciones de los usuarios de forma oportuna y eficaz.					
27	En la unidad médico legal, es satisfactoria la participación e información que brindan los peritos en el proceso de investigación preliminar.					
28	En la unidad médico legal, los informes periciales contienen información útil para los usuarios.					
29	En la unidad médico legal, la información pericial es accesible, segura y precisa.					
30	En la unidad médico legal, la atención de los servicios en cuanto a tiempo, costo y productividad son los adecuados.					
DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE SOPORTE		1	2	3	4	5
INDICADOR 1: Recursos Humanos						

31	En la unidad médico legal, se promueve el desarrollo profesional de los servidores mediante capacitaciones constantes.						
32	En la unidad médico legal, se incentiva el trabajo en equipo para el desarrollo de competencias y capacidades.						
33	En la unidad médico legal, existe una motivación adecuada para todo el personal orientado al logro de los objetivos institucionales.						
34	En la unidad médico legal, se reconocen los esfuerzos y logros del personal.						
35	En la unidad médico legal se cuenta con canales de comunicación y dialogo entre los servidores y funcionarios.						
INDICADOR 2: Infraestructura							
36	La unidad médico legal, cuenta con la Infraestructura, equipamiento e instalaciones adecuadas.						
37	En la unidad médico legal, los equipos y el instrumental están en óptimas condiciones.						
38	En la unidad médico legal, la plataforma tecnológica e informática es actualizada convenientemente para mejorar la atención al usuario.						
39	En la unidad médico legal, el abastecimiento de insumos, materiales y reactivos es el adecuado.						
40	En la unidad médico legal, el stock de insumos, materiales y reactivos es suficiente.						

Muchas gracias

Anexo 3. Certificado de validación de instrumentos.
“Gestión por procesos en las Unidades Médico Legales II de Lima, 2020”
Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Gestión por procesos

No.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
		Primera Dimensión:						
1	En la unidad médico legal, el organigrama ha sido definido e implementado correctamente.	X		X		X		
2	En la unidad médico legal, se ha desarrollado y comunicado eficientemente la Misión, Visión y Valores en los servidores.	X		X		X		
3	En la unidad médico legal, los servidores conocen y comparten los Objetivos y Metas institucionales.	X		X		X		
4	En la unidad médico legal, se cumplen de manera eficaz los objetivos y metas institucionales.	X		X		X		
5	En la unidad médico legal, los objetivos y metas, tienen una clara relación con la misión, visión, objetivos estratégicos y políticas institucionales.	X		X		X		
6	Las estrategias y planes de la unidad médico legal, son comunicados adecuadamente a los servidores.	X		X		X		
7	En la unidad médico legal, se revisan y actualizan periódicamente las estrategias y los planes de acción.	X		X		X		
8	En la unidad médico legal, los servidores aportan sus opiniones relacionadas a las estrategias y planes institucionales.	X		X		X		
9	En la unidad médico legal, los procesos en la atención de los servicios a los usuarios generan valor a la Institución.	X		X		X		

10	En la unidad médico legal, como estrategia, se implementa periódicamente mejoras en los procesos de atención a los usuarios.	X		X		X		
Segunda Dimensión:		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	En la unidad médico legal, existen manuales donde especifican el desarrollo de los procesos de atención al usuario.	X		X		X		
12	En la unidad médico legal, las características de los servicios que se brinda, cumplen con los estándares establecidos.	X		X		X		
13	En la unidad médico legal, los informes periciales están redactados y escritos en un lenguaje apropiado al objeto de su uso.	X		X		X		
14	En la Unidad médico legal, los servidores trabajan con responsabilidad y enfocados en la satisfacción de los usuarios.	X		X		X		
15	En la unidad médico legal, se realiza una atención con calidad y calidez a los usuarios.	X		X		X		
16	En la unidad médico legal, se tiene confianza en el servicio otorgado, en cuanto a la calidad de los informes periciales.	X		X		X		
17	En la unidad médico legal, los mecanismos de despacho de los informes periciales utilizados son los adecuados.	X		X		X		
18	En la unidad médico legal, los procesos cuentan con controles que permiten identificar variaciones en su desempeño.	X		X		X		
19	En la unidad médico legal todos los informes recibidos tienen la misma calidad, independientemente del perito que los realiza.	X		X		X		
20	En la unidad médico legal, se realizan periódicamente encuestas a los usuarios sobre su satisfacción con la atención brindada.	X		X		X		
21	En la unidad médico legal, la entrega del informe pericial solicitado se hace de manera oportuna.	X		X		X		

22	En la unidad médico legal el contenido del informe pericial que entrega, satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios.	X		X		X		
23	En la unidad médico legal, se considera que, en los debates Judiciales el lenguaje usado por los peritos es claro y comprensible.	X		X		X		
24	En la unidad médico legal, los problemas principales en los procesos son atendidos oportunamente.	X		X		X		
25	En la unidad médico legal, los informes periciales contienen la información requerida acorde con las necesidades y es aporte para la tarea de fiscales / jueces.	X		X		X		
26	La unidad médico legal, atiende quejas, reclamos y recomendaciones de los usuarios de forma oportuna y eficaz.	X		X		X		
27	En la unidad médico legal, es satisfactoria la participación e información que brindan los peritos en el proceso de investigación preliminar.	X		X		X		
28	En la unidad médico legal, los informes periciales contienen información útil para los usuarios.	X		X		X		
29	En la unidad médico legal, la información pericial es accesible, segura y precisa.	X		X		X		
30	En la unidad médico legal, la atención de los servicios en cuanto a tiempo, costo y productividad son los adecuados.	X		X		X		
Tercera Dimensión:		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
31	En la unidad médico legal, se promueve el desarrollo profesional de los servidores mediante capacitaciones constantes.	X		X		X		
32	En la unidad médico legal, se incentiva el trabajo en equipo para el desarrollo de competencias y capacidades.	X		X		X		
33	En la unidad médico legal, existe una motivación adecuada para todo el personal orientado al logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		

34	En la unidad médico legal, se reconocen los esfuerzos y logros del personal.	X		X		X		
35	En la unidad médico legal se cuenta con canales de comunicación y dialogo entre los servidores y funcionarios.	X		X		X		
36	La unidad médico legal, cuenta con la Infraestructura, equipamiento e instalaciones adecuadas.	X		X		X		
37	En la unidad médico legal, los equipos y el instrumental están en óptimas condiciones.	X		X		X		
38	En la unidad médico legal, la plataforma tecnológica e informática es actualizada convenientemente para mejorar la atención al usuario.	X		X		X		
39	En la unidad médico legal, el abastecimiento de insumos, materiales y reactivos es el adecuado.	X		X		X		
40	En la unidad médico legal, el stock de insumos, materiales y reactivos es suficiente.	X		X		X		

Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de (Ruíz et al., 2006) y el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.

CERTIFICACIÓN DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (X) GESTIÓN POR PROCESOS.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **Existe suficiencia en la información**

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Córdova García Ulises**

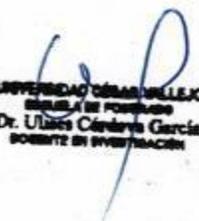
Grado académico del juez validador: **Doctor en Educación**

Especialidad del validador: **Metodología de la Investigación Científica**

El Documento Nacional de Identidad (DNI): **06658910**

10 de Noviembre 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



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Ulises Córdova García
BOGOTÁ EN INVESTIGACIÓN

Firma del Juez Validador

“Gestión por procesos en las Unidades Médico Legales II de Lima, 2020”

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Gestión por procesos

No.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
		Primera Dimensión:						
1	En la unidad médico legal, el organigrama ha sido definido e implementado correctamente.	X		X		X		
2	En la unidad médico legal, se ha desarrollado y comunicado eficientemente la Misión, Visión y Valores en los servidores.	X		X		X		
3	En la unidad médico legal, los servidores conocen y comparten los Objetivos y Metas institucionales.	X		X		X		
4	En la unidad médico legal, se cumplen de manera eficaz los objetivos y metas institucionales.	X		X		X		
5	En la unidad médico legal, los objetivos y metas, tienen una clara relación con la misión, visión, objetivos estratégicos y políticas institucionales.	X		X		X		
6	Las estrategias y planes de la unidad médico legal, son comunicados adecuadamente a los servidores.	X		X		X		
7	En la unidad médico legal, se revisan y actualizan periódicamente las estrategias y los planes de acción.	X		X		X		
8	En la unidad médico legal, los servidores aportan sus opiniones relacionadas a las estrategias y planes institucionales.	X		X		X		
9	En la unidad médico legal, los procesos en la atención de los servicios a los usuarios generan valor a la Institución.	X		X		X		
10	En la unidad médico legal, como estrategia, se implementa periódicamente mejoras en los procesos de atención a los usuarios.	X		X		X		
Segunda Dimensión:		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias

		Si	No	Si	No	Si	No	
11	En la unidad médico legal, existen manuales donde especifican el desarrollo de los procesos de atención al usuario.	X		X		X		
12	En la Unidad médico legal, las características de los servicios que se brinda, cumplen con los estándares establecidos.	X		X		X		
13	En la unidad médico legal, los informes periciales están redactados y escritos en un lenguaje apropiado al objeto de su uso.	X		X		X		
14	En la unidad médico legal, los servidores trabajan con responsabilidad y enfocados en la satisfacción de los usuarios.	X		X		X		
15	En la Unidad médico legal, se realiza una atención con calidad y calidez a los usuarios.	X		X		X		
16	En la unidad médico legal, se tiene confianza en el servicio otorgado, en cuanto a la calidad de los informes periciales.	X		X		X		
17	En la unidad médico legal, los mecanismos de despacho de los informes periciales utilizados son los adecuados.	X		X		X		
18	En la unidad médico legal, los procesos cuentan con controles que permiten identificar variaciones en su desempeño.	X		X		X		
19	En la unidad médico legal todos los informes recibidos tienen la misma calidad, independientemente del perito que los realiza.	X		X		X		
20	En la unidad médico legal, se realizan periódicamente encuestas a los usuarios sobre su satisfacción con la atención brindada.	X		X		X		
21	En la unidad médico legal, la entrega del informe pericial solicitado se hace de manera oportuna.	X		X		X		
22	En la unidad médico legal el contenido del informe pericial que entrega, satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios.	X		X		X		
23	En la unidad médico legal, se considera que, en los debates Judiciales el lenguaje usado por los peritos es claro y comprensible.	X		X		X		

24	En la unidad médico legal, los problemas principales en los procesos son atendidos oportunamente.	X		X		X		
25	En la unidad médico legal, los informes periciales contienen la información requerida acorde con las necesidades y es aporte para la tarea de fiscales / jueces.	X		X		X		
26	La unidad médico legal, atiende quejas, reclamos y recomendaciones de los usuarios de forma oportuna y eficaz.	X		X		X		
27	En la unidad médico legal, es satisfactoria la participación e información que brindan los peritos en el proceso de investigación preliminar.	X		X		X		
28	En la unidad médico legal, los informes periciales contienen información útil para los usuarios.	X		X		X		
29	En la unidad médico legal, la información pericial es accesible, segura y precisa.	X		X		X		
30	En la unidad médico legal, la atención de los servicios en cuanto a tiempo, costo y productividad son los adecuados.	X		X		X		
Tercera Dimensión:		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
31	En la unidad médico legal, se promueve el desarrollo profesional de los servidores mediante capacitaciones constantes.	X		X		X		
32	En la unidad médico legal, se incentiva el trabajo en equipo para el desarrollo de competencias y capacidades.	X		X		X		
33	En la unidad médico legal, existe una motivación adecuada para todo el personal orientado al logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		
34	En la unidad médico legal, se reconocen los esfuerzos y logros del personal.	X		X		X		
35	En la unidad médico legal se cuenta con canales de comunicación y dialogo entre los servidores y funcionarios.	X		X		X		

36	La unidad médico legal, cuenta con la Infraestructura, equipamiento e instalaciones adecuadas.	X		X		X		
37	En la unidad médico legal, los equipos y el instrumental están en óptimas condiciones.	X		X		X		
38	En la unidad médico legal, la plataforma tecnológica e informática es actualizada convenientemente para mejorar la atención al usuario.	X		X		X		
39	En la unidad médico legal, el abastecimiento de insumos, materiales y reactivos es el adecuado.	X		X		X		
40	En la unidad médico legal, el stock de insumos, materiales y reactivos es suficiente.	X		X		X		

Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de (Ruíz et al., 2006) y el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.

CERTIFICACIÓN DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (X) GESTIÓN POR PROCESOS.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia metodológica, tanto en la forma como en el contenido.

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

Apellidos y nombres del juez validador: PACHECO DE LA CRUZ JOSE LUIS

Grado académico del juez validador: DOCTOR

Especialidad del validador: Especialista en MEDICINA LEGAL y CIENCIAS FORENSES

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 08889625.

Lima, 01 de noviembre del 2020

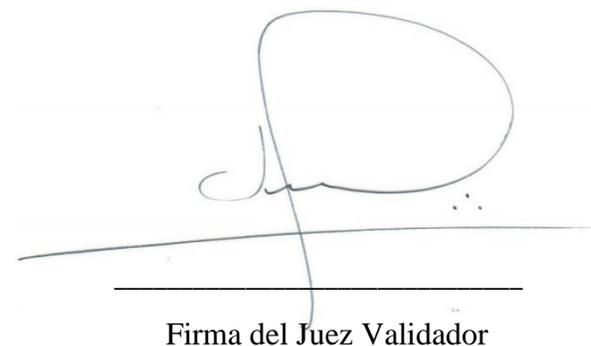
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe pertinencia, relevancia y claridad

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 Juez Validador

“Gestión por procesos en las Unidades Médico Legales II de Lima, 2020”

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable: Gestión por procesos

No.	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
		Primera Dimensión:						
1	En la unidad médico legal, el organigrama ha sido definido e implementado correctamente.	X		X		X		
2	En la unidad médico legal, se ha desarrollado y comunicado eficientemente la Misión, Visión y Valores en los servidores.	X		X		X		
3	En la unidad médico legal, los servidores conocen y comparten los Objetivos y Metas institucionales.	X		X		X		
4	En la unidad médico legal, se cumplen de manera eficaz los objetivos y metas institucionales.	X		X		X		
5	En la unidad médico legal, los objetivos y metas, tienen una clara relación con la misión, visión, objetivos estratégicos y políticas institucionales.	X		X		X		
6	Las estrategias y planes de la unidad médico legal, son comunicados adecuadamente a los servidores.	X		X		X		
7	En la unidad médico legal, se revisan y actualizan periódicamente las estrategias y los planes de acción.	X		X		X		
8	En la unidad médico legal, los servidores aportan sus opiniones relacionadas a las estrategias y planes institucionales.	X		X		X		
9	En la unidad médico legal, los procesos en la atención de los servicios a los usuarios generan valor a la Institución.	X		X		X		
10	En la unidad médico legal, como estrategia, se implementa periódicamente mejoras en los procesos de atención a los usuarios.	X		X		X		
Segunda Dimensión:		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias

		Si	No	Si	No	Si	No	
11	En la unidad médico legal, existen manuales donde especifican el desarrollo de los procesos de atención al usuario.	X		X		X		
12	En la unidad médico legal, las características de los servicios que se brinda, cumplen con los estándares establecidos.	X		X		X		
13	En la unidad médico legal, los informes periciales están redactados y escritos en un lenguaje apropiado al objeto de su uso.	X		X		X		
14	En la Unidad médico legal, los servidores trabajan con responsabilidad y enfocados en la satisfacción de los usuarios.	X		X		X		
15	En la unidad médico legal, se realiza una atención con calidad y calidez a los usuarios.	X		X		X		
16	En la unidad médico legal, se tiene confianza en el servicio otorgado, en cuanto a la calidad de los informes periciales.	X		X		X		
17	En la unidad médico legal, los mecanismos de despacho de los informes periciales utilizados son los adecuados.	X		X		X		
18	En la unidad médico legal, los procesos cuentan con controles que permiten identificar variaciones en su desempeño.	X		X		X		
19	En la unidad médico legal todos los informes recibidos tienen la misma calidad, independientemente del perito que los realiza.	X		X		X		
20	En la unidad médico legal, se realizan periódicamente encuestas a los usuarios sobre su satisfacción con la atención brindada.	X		X		X		
21	En la unidad médico legal, la entrega del informe pericial solicitado se hace de manera oportuna.	X		X		X		
22	En la unidad médico legal el contenido del informe pericial que entrega, satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios.	X		X		X		
23	En la unidad médico legal, se considera que, en los debates Judiciales el lenguaje usado por los peritos es claro y comprensible.	X		X		X		

24	En la unidad médico legal, los problemas principales en los procesos son atendidos oportunamente.	X		X		X		
25	En la unidad médico legal, los informes periciales contienen la información requerida acorde con las necesidades y es aporte para la tarea de fiscales / jueces.	X		X		X		
26	La unidad médico legal, atiende quejas, reclamos y recomendaciones de los usuarios de forma oportuna y eficaz.	X		X		X		
27	En la unidad médico legal, es satisfactoria la participación e información que brindan los peritos en el proceso de investigación preliminar.	X		X		X		
28	En la unidad médico legal, los informes periciales contienen información útil para los usuarios.	X		X		X		
29	En la unidad médico legal, la información pericial es accesible, segura y precisa.	X		X		X		
30	En la unidad médico legal, la atención de los servicios en cuanto a tiempo, costo y productividad son los adecuados.	X		X		X		
Tercera Dimensión:		Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
31	En la unidad médico legal, se promueve el desarrollo profesional de los servidores mediante capacitaciones constantes.	X		X		X		
32	En la unidad médico legal, se incentiva el trabajo en equipo para el desarrollo de competencias y capacidades.	X		X		X		
33	En la unidad médico legal, existe una motivación adecuada para todo el personal orientado al logro de los objetivos institucionales.	X		X		X		
34	En la unidad médico legal, se reconocen los esfuerzos y logros del personal.	X		X		X		
35	En la unidad médico legal se cuenta con canales de comunicación y dialogo entre los servidores y funcionarios.	X		X		X		

36	La unidad médico legal, cuenta con la Infraestructura, equipamiento e instalaciones adecuadas.	X		X		X		
37	En la unidad médico legal, los equipos y el instrumental están en óptimas condiciones.	X		X		X		
38	En la unidad médico legal, la plataforma tecnológica e informática es actualizada convenientemente para mejorar la atención al usuario.	X		X		X		
39	En la unidad médico legal, el abastecimiento de insumos, materiales y reactivos es el adecuado.	X		X		X		
40	En la unidad médico legal, el stock de insumos, materiales y reactivos es suficiente.	X		X		X		

Nota: Adaptado por el investigador según las dimensiones de (Ruíz et al., 2006) y el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.

CERTIFICACIÓN DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO (X) GESTIÓN POR PROCESOS.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia.

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

Apellidos y nombres del juez validador: LINO GAMARRA HERNAN CERVANTES

Grado académico del juez validador: DOCTOR

Especialidad del validador: Especialista en: ADMINISTRACION DE LA EDUCACION

El Documento Nacional de Identidad (DNI): 09023836.

Lima, 13 de noviembre del 2020

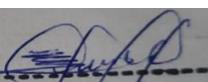
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe pertinencia, relevancia y claridad

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



Dr. Hernan Cervantes Lino Gamarra
DOCENTE DE INVESTIGACIÓN

Firma del Juez Validador

Anexo 4. Bases de datos

VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	
1	5	3	4	4	5	3	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	
2	4	4	3	4	4	5	5	5	3	3	3	5	3	3	3	3	5	5	2	5	3	5	3	5	3	3	5	5	2	5	3	3	5	5	5	3	5	5	2	5	
3	4	1	3	3	1	2	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
4	4	1	3	3	1	2	4	4	3	5	3	3	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	
5	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	5	1	5	3	5	3	5	3	3	5	5	3	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
6	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	1	5	2	3	1	1	5	5	5	5	1	5	1	5	1	1	5	5	3	5	2	3	5	5	5	5	3	5	5	3	5
7	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	2	5	2	3	3	2	5	5	3	5	2	5	2	5	2	2	5	5	2	5	3	3	3	5	3	3	5	5	1	5	
8	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	3	5	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	4	3	5	5	2	5	
9	4	4	3	4	4	3	5	5	3	4	4	5	3	3	4	3	5	5	2	5	4	5	5	5	5	3	5	5	4	3	4	5	3	3	3	3	5	5	3	3	
10	3	2	3	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	5	2	4	3	4	4	3	3	3	5	3	3	5	3	3	3	4	3	3	5	3
11	4	1	3	3	1	4	4	4	3	5	4	3	4	3	4	4	1	4	3	3	5	3	4	3	4	4	3	4	5	5	5	3	3	5	4	3	3	5	4		
12	3	4	3	5	5	2	5	1	1	3	4	2	4	3	4	4	5	5	5	5	5	1	4	3	4	4	3	3	4	3	5	4	5	5	3	4	4	3	5	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	3	5	3	5	2	4	2	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	3	5	5
14	4	3	3	3	3	5	3	3	3	5	4	5	4	3	4	5	3	3	4	3	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	2	5
15	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5
16	4	4	3	4	4	5	5	5	3	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	3
17	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	
18	5	4	3	4	4	3	5	5	3	5	4	3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	2	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	
19	4	5	5	5	5	4	5	5	2	3	3	4	3	3	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	5	5
20	5	3	4	5	4	3	5	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	3	
21	4	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	5	5	5	5	3	2	4	5	3	4	5	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	5
22	5	3	5	5	4	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	
23	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5
24	5	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	4	5
25	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	5	5	4	5	3	4	4	4	5	3	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	5	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	4	5	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	
28	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	
29	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	2	5	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	3	5	5	5	3	
30	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	2	5	3	4	3	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	5	5	
31	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5	3	5	3	3	4	4	5	4	3	4	5	5	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	3	5	4	
32	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	1	5	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	4	4	2	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	
33	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	5	2	4	4	4	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	3	4	
34	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	3	4	4	3	4	3	3	3	4	5	4	4	4	3	4	
35	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	2	4	4	5	5	4	5	3	4	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	5	3	5	

VARIABLE: GESTIÓN POR PROCESOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40		
36	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	3	3	5	5	2	1	4	4	5	5	4	5	4	4	4	1	4	4	3	5	
37	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	5	4	3	3	3	5	4	3	4	4	3	5	3	1	3	4	3	5	4	4	4	5		
38	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	3	2	4	4	3	5	3	3	2	5	3	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	5	4	3	5		
39	3	5	4	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	5	3	1	5	5	4	4	3	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	3	3	5	5	3	4	4	3	5		
40	5	3	4	5	2	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	5	3	3	4	4	5	5	1	3	4	4	1	3	5	4	5	5		
41	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	3	5	1	3	4	4	3	5	3	4	5	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	3	5	3	5	5	5	5		
42	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	1	5	4	3	4	4	3	5	4	3	3	5	3	3	4	5	5	4	3	3	1	4	3	3	5	5	4	4		
43	5	5	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	5	3	3	4	4	2	5	5	4	3	5	3	3	5	4	3	4	4	3	5	3	3	3	5	4	5	5		
44	5	5	4	5	5	4	5	5	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4	5	3	5	
45	4	5	4	4	5	5	5	5	3	5	4	3	3	5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	5	5	5	3	3	3	5	3	3	5	5	5	3		
46	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	1	4	3	5	3	3	4	4	5	5	4	2	3	4	3	4	5	5	3	5	3	3	4	3	3	3	5	5	3	5		
47	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	3	3	5	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	3	5	4	4	4	5	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4		
48	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	1	4	3	5	3	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	3	3	5	5	4	3	5		
49	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	3	3	3	4	5	4	5	5	5	1	5	3	3	5	4	5	5	3	3	3	5	3	4	3	5	5	4	4	3		
50	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	5	1	3	3	5	4	4	5	5	3	5	4	4	3	3	3	4	4	4	5	3		
51	5	3	4	4	3	5	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	4	3	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	5		
52	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	1	3	4	5	5	4	5	5	1	4	5	4	5	3	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	3		
53	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	1	3	5	3	4	5	5	5	1	5	5	3	4	5	4	1	4	4	3	3	4	4	4	1	4	4	5	4	1	2		
54	4	4	5	4	5	5	4	3	3	3	2	3	5	4	4	4	4	4	1	5	1	3	5	5	4	1	4	4	4	5	4	4	5	5	5	1	5	4	1	3		
55	4	5	5	4	5	5	5	3	5	1	3	4	4	4	1	5	5	1	3	1	3	5	2	5	5	5	4	5	3	5	5	4	3	5	4	3	5	1	4	5	1	5
56	4	5	4	3	3	5	5	4	4	5	1	3	4	5	5	2	4	3	1	5	4	3	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	1	3		
57	5	5	5	5	4	3	5	3	3	5	3	3	5	4	5	3	5	4	1	5	4	3	4	3	4	1	3	1	5	5	1	5	5	3	4	4	3	1	1	5		
58	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	3	4	5	3	3	1	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	1	5	3	1	3	
59	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	2	3	3	3	3	4	3	3	5	3	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	3	5	4	3	4	5	5		
60	4	4	5	3	2	3	5	5	3	3	5	4	3	3	3	3	2	1	4	2	5	5	4	3	1	4	5	5	3	3	5	4	5	3	5	3	5	5	4	3		
61	5	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	5	3	4	3	1	3	4	5	3	5	4	5	4	1	1	3	4	5	3	4	1	5	3	4	1	3	3	4	5		
62	5	3	5	4	3	3	5	4	3	4	4	5	4	3	4	3	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	3	1	5	5	3	4	4	5	5	5	5		
63	5	5	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	1	3	3	1	5	2	4	5	5	5	1	3	5	5	3	3	5	3	1	4	4	3	5	1	3	3	5	3		
64	5	5	1	5	3	5	4	3	3	5	2	4	4	3	1	3	3	3	4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	3	4	5	3	4	4	5	5	4	4		
65	5	3	4	4	3	3	5	3	3	5	5	5	5	3	5	5	5	3	4	5	5	4	4	3	5	5	5	3	4	3	1	3	4	4	1	5	5	3	4	2		
66	5	4	5	5	5	4	5	4	3	3	3	5	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	1	5	3	5	4	5	4	4	1	5	1	5	3	5	3	3		
67	3	4	3	4	3	4	5	5	3	4	1	3	1	3	5	5	3	5	5	3	4	5	5	3	4	5	4	3	4	5	1	1	4	4	5	5	4	3	4	3		
68	5	3	5	5	5	2	3	5	4	4	1	3	3	4	3	4	4	3	5	4	1	4	1	5	4	5	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	2	4	5	3	
69	4	5	3	5	3	4	5	5	3	4	5	4	3	3	1	4	1	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	3	3	5	3	4	3	2	4	3		
70	4	1	5	3	5	2	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	1	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	

Nota: 1: Nunca, 2: Casi Nunca, 3: A Veces, 4: Casi Siempre, 5: Siempre.

Anexo 5. Prueba de confiabilidad

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos activo
 - Escala: ALL VARIABLES
 - Título
 - Resumen de procesamiento de casos
 - Estadísticas de fiabilidad

```

VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031
VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

→ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos1] C:\Users\HP\Documents\ALFA.sav

Escala: ALL VARIABLES

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
,865	40

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

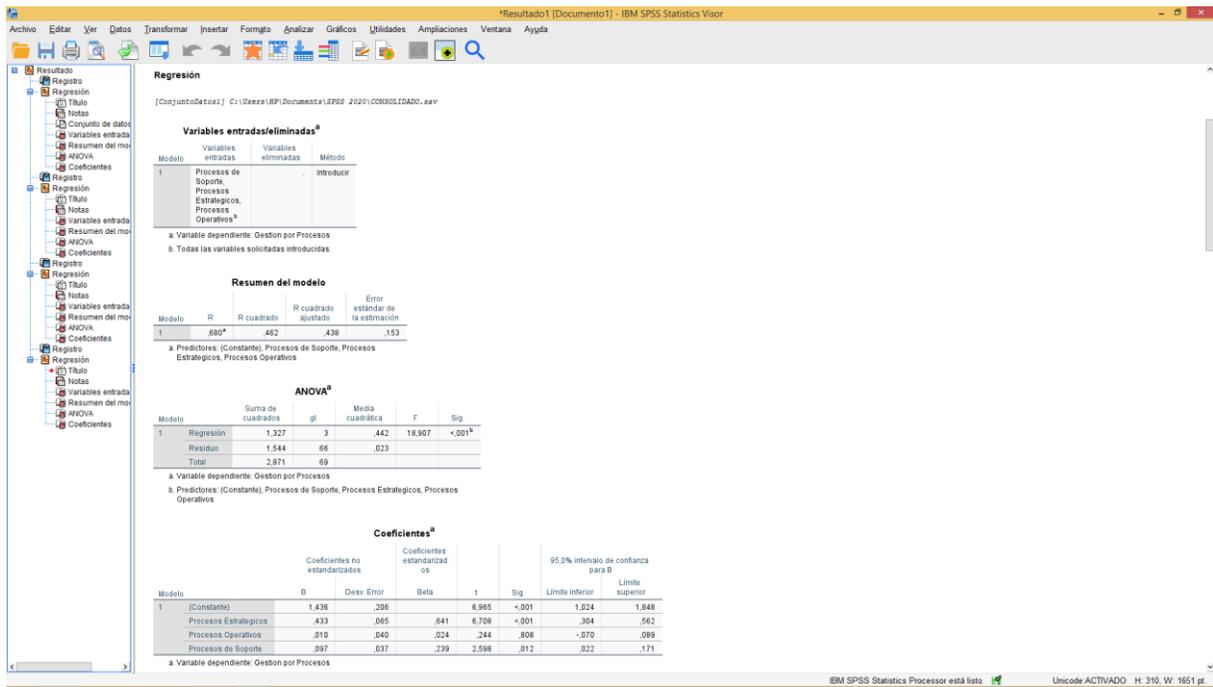
23:41 18/11/2020

Anexo 6. Operacionalización de variables

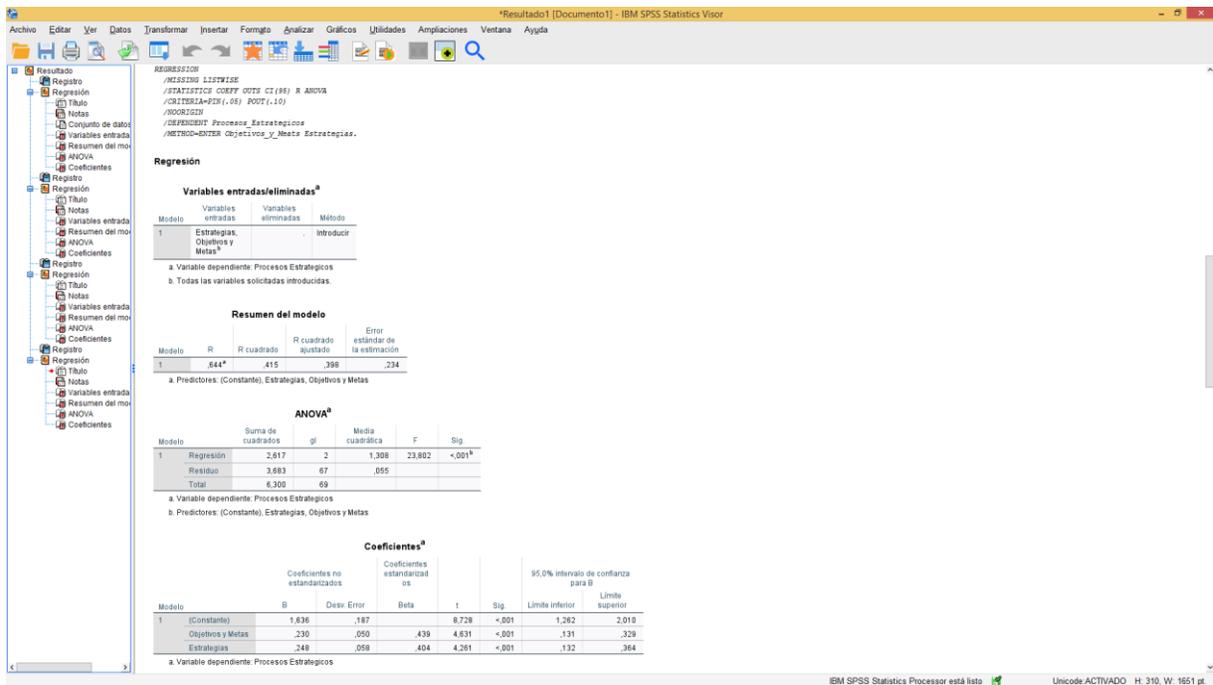
VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	Variables e indicadores						
		Variable 1: Gestión por procesos						
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos		
Gestión por procesos	<p>La gestión por procesos (GP) es un instrumento que permite establecer actividades, realizar un análisis de las dimensiones de calidad más relevantes e implementar las mejoras necesarias.</p> <p>Además, incluye métodos para sistematizar dichas actividades y monitorizar (medir y analizar periódicamente) los principales indicadores que nos informan sobre la situación de determinados procesos. (Ruíz López, P. et al., 2006).</p>	Procesos estratégicos (Gestión)	Objetivos y metas Estrategias	Del 1 al 5 Del 6 al 10	Escala tipo Likert	Mala 40 - 94		
		Procesos operativos (Misionales)	Calidad Oportunidad	Del 11 al 20 Del 21 al 30			1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Regular 95 - 149
		Procesos de soporte (Apoyo)	Recursos Humanos Infraestructura	Del 31 al 35 Del 36 al 40				

Anexo 7. Prueba de hipótesis

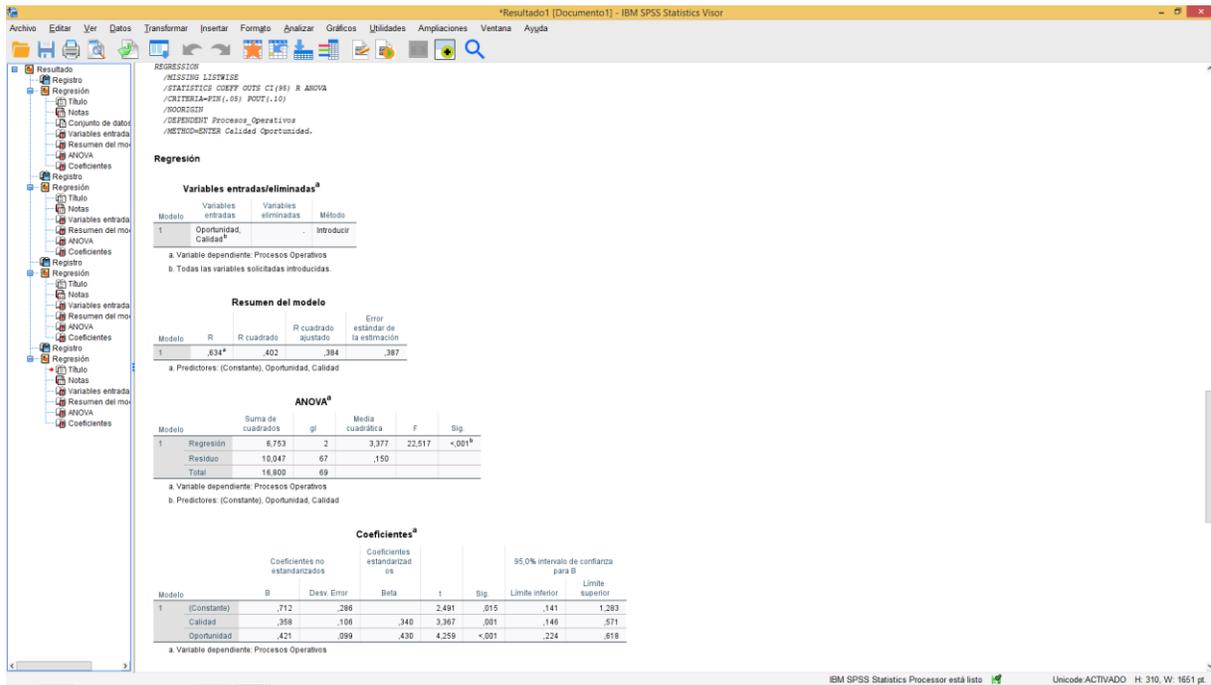
Hipótesis general



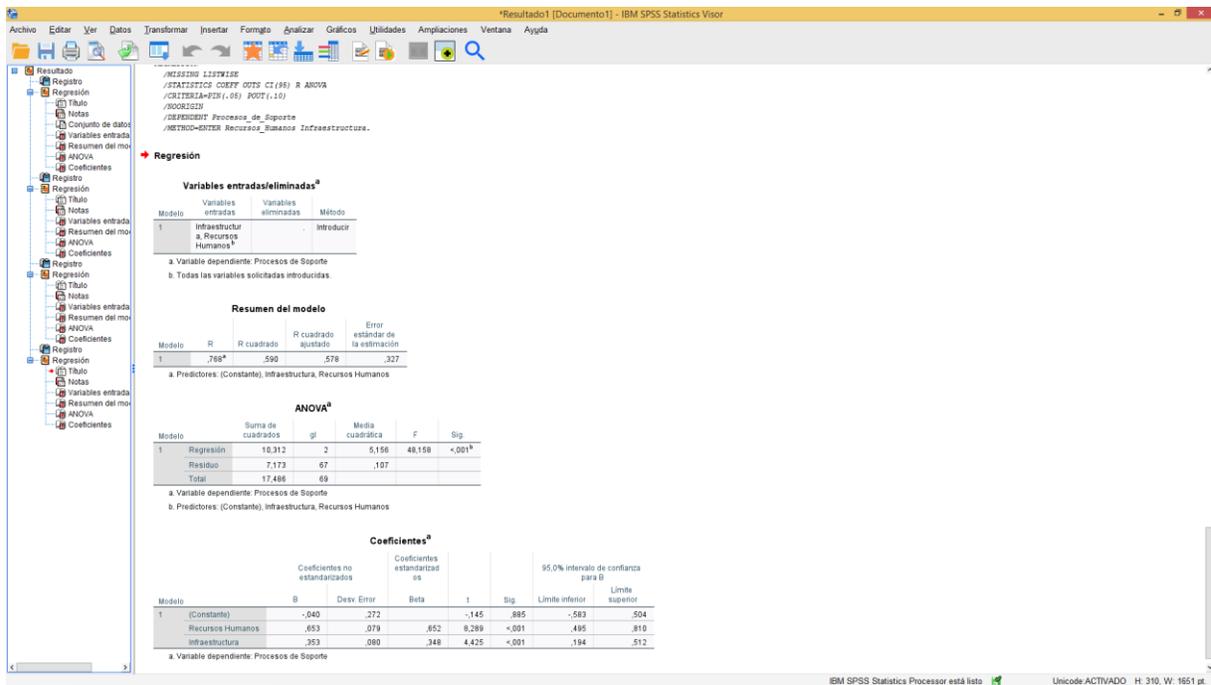
Hipótesis específica 1



Hipótesis específica 2



Hipótesis específica 3



Anexo 8. Carta de aceptación institucional



MINISTERIO PÚBLICO
FISCALÍA DE LA NACIÓN

Decenio de la Igualdad de oportunidades para mujeres y hombres
Año de la Universalización de la Salud
JEF. NAC. INST. MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES

Lima, 21 de Diciembre del 2020

OFICIO N° 001044-2020-MP-FN-JN-IMLCF

Señor Doctor
CESAR VENTURO ORBEGOSO
Escuela de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo
Campus Lima Norte
Presente. -

Asunto : Proyecto de Investigación del Señor Lino Gamarra Augusto Homero

Referencia : Carta P. 702-2020-EPG-UCV-LN-F05L01/J-INT

Expediente : JN-IML20200001163

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en merito al documento de la referencia, mediante el cual solicita autorización para que el Señor Lino Gamarra Augusto Homero, estudiante del programa de Maestría en Gestión Pública, realice un trabajo de Investigación, "Gestión por Procesos en Las Unidades Medico Legales de Lima Norte, Lima Sur y Lima Este, 2020.

Al respecto, hago de su conocimiento, que el Proyecto de Investigación "Gestión por Procesos en las Unidades Medico Legales II de Lima Norte, Lima Sur y Lima Este, 2020"; ha sido autorizado para su ejecución; debiendo remitir los avances conforme a lo señalado en la normativa institucional vigente.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresarle mi mayor consideración.

Atentamente,

HORACIO DANIEL EGUREN CIURLIZZA
JEF. NAC. INST. MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES

cc:

HEC/JN
MST/OGC



Firma
Digital

Firmado digitalmente por EGUREN
CIURLIZZA Horacio Daniel FAU
20131370301 soft
Jefe Nacional Del Instituto De
Medicina Legal Y Ciencias
Motive: Soy el autor del documento
Fecha: 21.12.2020 16:32:35 -05:00



Firma
Digital

Firmado digitalmente por SOTELO
TRINIDAD Manuel FAU
20131370301 soft
Gerente De La Oficina De Control
De Calidad De Inti
Motive: Doy V° B°

(511) 625-5555
Jr. Washington N° 1837
Lima - Perú

JEF. NAC. INST. MEDICINA LEGAL Y CIENCIAS FORENSES

EXPEDIENTE : JN-IML20200001163

CODUN : 1G65R

R. 10551

HEC/glr

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Ministerio Público Fiscalía de la Nación, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D. S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 020-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas.
46C8 F 03623AEE 606C08 A696E E03FA 1DE7962872F7E 831F933C881807B B 844637614875870CE 36706C8F68 E772507C3796C9667020K3C6C888 86848 FF 0AC

Anexo 9. Reporte del turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=1484629236&u=1088032488&lang=es&s=1&ro=103

feedback studio | Gestión por Procesos en las Unidades Médico Legales II de Lima, 2020

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión por Procesos en las Unidades Médico Legales II de Lima, 2020

AUTOR:
Dr. Lino Gamarra Augusto Homero (<https://orcid.org/0000-0003-1675-3499>)

ASESOR:
Dr. Córdova García Ulises (<https://orcid.org/0000-0002-0931-7835>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Políticas Públicas

LIMA — PERÚ
2020

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7 %
2	docplayer.es Fuente de Internet	1 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
4	dspace.esPOCH.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
6	psicologiajuridica.org	<1 %

Página: 1 de 41 | Número de palabras: 11791 | Text-only Report | High Resolution | Activado