



ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Implementación de la Gestión por Procesos
y la Modernización Institucional,
en el Instituto Nacional Penitenciario – INPE, 2017 – 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Borjas Echegaray, Vicente Daniel (ORCID: 0000-0002-5910-4635)

ASESOR:

Dr. Mori Paredes, Manuel Alberto (ORCID: 0000-0002-9687-492X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CALLAO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A mi Madre, Rosa Victoria, quien me inculcó valores y principios; así como constancia, fuerza y coraje para enfrentar la vida.

A mi esposa, María Alcira, por compartir mis resultados deseados y no deseados, por tolerarme y caminar conmigo en la senda de la vida, amándose y buscando juntos, siempre ser mejores personas.

A mi hijo, hijas y nieto: Michael Daniel Alfonso, Leonor Rosa María, Daniela Estefany y Leonardo Daniel, quienes son mi inspiración y motivación, para mi reinención y mejora continua.

Agradecimiento

Agradezco al Instituto Nacional Penitenciario - INPE; por brindarme las facilidades para desarrollar y concretar mi investigación, permitiéndome el uso de la información generada en su implementación de gestión por procesos.

Agradezco a mis tutores de la Universidad Cesar Vallejo y muy en especial a mi asesor el Dr. Manuel Alberto Mori Paredes por inducirme en esta extraordinaria experiencia.

Índice de contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Esquema	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización.....	10
3.3 Población, muestra y muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis de datos.....	14
3.7 Aspectos éticos.....	14
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN.....	17
VI. CONCLUSIONES	19
VII. RECOMENDACIONES.....	20
REFERENCIAS	21
ANEXOS.....	25

Índice de tablas

Tabla 1: Productos identificados

Tabla 2: Procesos identificados

Tabla 3: Procesos caracterizados

Tabla 4: Procesos determinados

Tabla 5: Procesos aprobados y difundidos

Tabla 6: Productos documentados

Tabla 7: Productos seguidos

Tabla 8: Productos medidos

Tabla 9: Productos analizados

Tabla 10: Problemas seleccionados

Tabla 11: Problemas analizados

Tabla 12: Mejoras seleccionadas

Tabla 13: Mejoras implementadas

Tabla 14: Monitoreo y evaluación de la información

Tabla 15: Apoyo a iniciativas de intercambio

Tabla 16: Promoción del gobierno electrónico

Tabla 17: Uso de las TICs

Tabla 18: Establecimiento de interoperabilidad entre instituciones públicas

Tabla 19: Reforma de la normativa de los sistemas administrativos

Tabla 20: Coordinación entre instituciones

Índice de gráficos y figuras

- Gráfico 1: Histograma Productos identificados**
- Gráfico 2: Histograma Procesos identificados**
- Gráfico 3: Histograma Procesos caracterizados**
- Gráfico 4: Histograma Procesos determinados**
- Gráfico 5: Histograma Procesos aprobados y difundidos**
- Gráfico 6: Histograma Productos documentados**
- Gráfico 7: Histograma Productos seguidos**
- Gráfico 8: Histograma Productos medidos**
- Gráfico 9: Histograma Productos analizados**
- Gráfico 10: Histograma Problemas seleccionados**
- Gráfico 11: Histograma Problemas analizados**
- Gráfico 12: Histograma Mejoras seleccionadas**
- Gráfico 13: Histograma Mejoras implementadas**
- Gráfico 14: Histograma Monitoreo y evaluación de la información**
- Gráfico 15: Histograma Apoyo a iniciativas de intercambio**
- Gráfico 16: Histograma Promoción del gobierno electrónico**
- Gráfico 17: Histograma Uso de las TICs**
- Gráfico 18: Histograma Establecimiento de interoperabilidad en
instituciones públicas**
- Gráfico 19: Histograma Reforma de la normativa de los sistemas
administrativos**
- Gráfico 20: Histograma Coordinación entre instituciones**

Resumen

El objetivo general de la presente investigación fue: Determinar la relación de la Implementación de la Gestión por Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020; siendo los específicos: Determinar la relación de la Determinación de Procesos, Seguimiento, medición y Análisis de Procesos, y la Mejora de Procesos, respectivamente, con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020.

La Metodología usada en la presente investigación es de tipo aplicada, es descriptiva, correlacional, explicativa, no experimental y transversal. La población es 45 y la muestra 40 colaboradores; con un enfoque Cuantitativo, la recolección de datos se realizó usando la técnica de la encuesta y mediante un cuestionario de 20 ítems. De las pruebas de asociación de variables, se determinó que existe una correlación alta del 85,6% entre la Implementación de la Gestión por Procesos con la Modernización Institucional; también se halló asociaciones, respecto a la Determinación de Procesos con la Modernización Institucional una media moderada del 69,6%, al Seguimiento, medición y Análisis de Procesos con la Modernización Institucional una alta del 83,8%, y a la Mejora de Procesos con la Modernización Institucional una alta del 79,2%; coincidiendo que todas estas pruebas tiene una relación altamente significativa entre sus variables.

Respondiendo de esta manera al propósito planteado en la hipótesis general, podemos aseverar que: La Implementación de la Gestión por Procesos como parte de una gestión pública orientada a los resultados cumple un propósito elemental y de vital importancia en la Modernización Institucional, la Determinación de Procesos identificando actividades que se desarrollan en la entidad y la caracterización de los elementos que las conforman, el Seguimiento, medición y Análisis de Procesos permitiéndonos conocer los resultados y saber si estos cubren los valores u objetivos previstos, y la Mejora de Procesos conociendo en que procesos existen oportunidades de mejora o en que procesos no se han alcanzado los resultados planificados.

Palabras clave: Gestión por Procesos, Modernización Institucional.

Abstract

The general objective of this research was: To determine the relationship of the Implementation of the Management by Processes with the Institutional Modernization in the National Penitentiary Institute - INPE, from 2017 to 2020; being the specifics: Determine the relationship of the Determination of Processes, Monitoring, measurement and Analysis of Processes and the Improvement of Processes, respectively, with the Institutional Modernization in the National Penitentiary Institute - INPE, from 2017 to 2020 .

The Methodology used in the present investigation is of an applied type, it is descriptive, correlational, explanatory, non-experimental and transversal. The population is 45 and the sample is 40 collaborators; With a Quantitative approach, data collection was carried out using the survey technique and using a 20-item questionnaire.

From the tests of association of variables, it was determined that there is a high correlation of 85.6% between the Implementation of Management by Processes with Institutional Modernization; Associations were also found, regarding the Determination of Processes with Institutional Modernization a moderate average of 69.6%, the Monitoring, measurement and Analysis of Processes with Institutional Modernization a high of 83.8%, and Process Improvement with Institutional Modernization a high of 79.2%; agreeing that all these tests have a highly significant relationship between their variables.

Responding in this way to the purpose raised in the general hypothesis, we can assert that: The Implementation of Management by Processes as part of a results-oriented public management fulfills an elementary and vitally important purpose in Institutional Modernization, the Determination of Processes identifying activities that are developed in the entity and the characterization of the elements that comprise them, the Monitoring, measurement and Analysis of Processes allowing us to know the results and know if they cover the values or objectives set, and Process Improvement knowing in which processes there are opportunities for improvement or in which processes the planned results have not been achieved.

Keywords: Process Management, Institutional Modernization

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, Beltrán, Carrasco, Carmona, Rivas, & Tejedor (2009) sostienen que, la implementación de gestión por procesos debe basarse en cuatro etapas: Identificación del ordenamiento de los procesos, delineamiento, seguimiento y la valoración de ellos, buscando constatar los impactos logrados y, basándose en eso, la optimización y mejora de los procesos.

Recientemente, la gestión por procesos se ha erigido como uno de los enfoques más importantes de la transformación de las organizaciones públicas y privadas. Razones no faltan, ya que su implementación ha traído consigo beneficios, mejora en la calidad, reducción de tiempo y costos, en cuanto a los servicios prestados y bienes producidos (productividad), en la mayoría de las organizaciones en las que ha sido aplicada; instituyéndola en el Perú como una de las columnas centrales de la política nacional de modernización de la gestión pública.

En el contexto internacional, con respecto a la Modernización del Estado, tenemos lo expresado por Auad (2017) el que sostiene que el proceso de modernización debería trabajarse internamente en las instituciones y no mostrarla como un cometido que sólo intenta aumentar los beneficios económicos. Así mismo, Dendal (2016) planteaba integrar la modernización del estado con la transparencia implantando un sistema nuevo. Por otro lado, Gomis y Balestreri (2016) se expresaron sobre la utilización de las reformas y la modernización pública en la búsqueda de robustecer su propio statu quo utilizados por los gobiernos de Honduras y Paraguay.

Marín y Morales (2010), que analizaron el proceso de modernización en Latinoamérica, consideraron que era un proceso inacabado y con diferentes variables en los países que conforman la región.

En Latinoamérica, la Modernización Institucional se ha convertido en uno de los temas de mayor relevancia en los procesos de Reforma del Estado, siendo la tendencia internacional con mayor protagonismo en la perspectiva de la Administración Pública. Esto no lleva a pensar, como otrora lo hicieran grandes estudiosos del tema, que los procesos orientados a la optimización de la gestión

pública son algo tan propagado en el sector público que difícilmente dejan lugar para cualquier otro proceso alternativo de reforma.

En ese sentido, gobiernos de países industriales, así como de países que están en desarrollo, han puesto toda su confianza en la modernización de sus instituciones como estrategia que sirva de ayuda para enfrentar la crisis de legitimidad y fiscal que ha habido en los últimos decenios.

En el ámbito nacional, respecto a las investigaciones previas de artículos publicados respecto a la variable Gestión por Procesos, Lizarzaburu (2015) explicó las ventajas cuantitativas y cualitativas de las normas ISO 9001 y la relevancia de su implementación en los sistemas de gestión de la calidad en nuestro país. Así mismo, Saravia (2018) quién mostró un balance del progreso de la gestión pública en nuestro país y el dilema que se presenta actualmente como lo son las competencias de sus funcionarios y los numerosos actos de corrupción.

Al ser la implementación de gestión por procesos componente de un modelo orientado a resultados, tiene como propósito la mejora de los procesos de las instituciones públicas para que proporcionen mejores servicios y bienes que logren impactar satisfactoriamente en el ciudadano.

Los impulsos de modernización han puesto en valor las ciencias de la gestión o management, como un ejemplo para lidiar con algunas severidades del modelo burocrático de la organización y la gestión, teniendo como resultado de su aplicación innovaciones en la prestación de servicios públicos y el desarrollo organizacional.

La Modernización del Estado y la Gestión por Procesos avanzan paralelamente a la optimización y mejoramiento continuo que se trata de implementar en las entidades estatales, vienen implementándose gradualmente y en el caso específico del Instituto Nacional Penitenciario - INPE, buscaremos mediante el siguiente estudio analizar la relación y asociación entre nuestras variables.

La Secretaría de Gestión Pública de la PCM, como ente rector del sistema administrativo de Modernización de Gestión Pública, está promoviendo el proceso con el propósito de desarrollar en nuestro país una Administración Pública eficiente, orientada a resultados y que brinde mejores servicios a los ciudadanos.

A nivel institucional; en el Instituto Nacional Penitenciario – INPE, organismo público administrador y rector del Sistema Penitenciario Nacional, cuyo propósito fundamental es buscar que reinsertar positivamente a la sociedad a las personas privadas de su libertad, para lo cual cuenta con personal calificado; específicamente en la Unidad de Organización y Métodos, el proceso principal encomendado es la Modernización Institucional, y tratando de hacer un breve recuento respecto a este sistema administrativo podemos manifestar:

Respecto al pilar primero: Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos, el INPE actualmente cuenta con una Política Nacional Penitenciaria al 2030, en cuanto a Plan Estratégico Institucional cuenta con uno vigente del 2019 al 2023, el cual está articulado al presupuesto institucional.

En cuanto al pilar de Presupuesto para Resultados, cerca del 90% del presupuesto institucional está en un programa presupuestal denominado “Fortalecimiento de las capacidades de tratamiento y atención en el Instituto Nacional penitenciario” y el 10% es para todo lo que es carga administrativa de la sede central.

Respecto al pilar tercero, Gestión por Procesos, Organización Institucional y Simplificación Administrativa, empezaremos por tocar el tema que es motivo de esta investigación, la gestión por procesos:

Actualmente se cuenta con una normativa institucional para el Diseño de los Procedimientos y la Gestión por Procesos, un Mapa de Procesos institucional, con sus respectivos procesos de nivel 0 y 1, y en cuanto al avance al 31 de diciembre del 2020 de la documentación de los procedimientos, es como se detalla:

- ✓ Se tienen determinados a la fecha 362 procedimientos en el inventario, de los cuales 68 corresponden a los estratégicos, 180 a los misionales y 114 a los de apoyo.
- ✓ Al haber priorizado la caracterización de los misionales, se han documentado y aprobado 62 de los 180, obteniendo un 34.44% de avance y respecto al total (362) este alcanzaría a un 17.13%.

En cuanto a simplificación administrativa se viene trabajando desde el año

2018, la simplificación de los servicios prestados en exclusividad y los procedimientos administrativos que están especificados en el TUPA del INPE, en el 2019 se implementó el Análisis de Calidad regulatoria considerando todos los procedimientos administrativos del INPE, cuya finalidad fue eliminar las barreras burocráticas para agilizar los trámites y determinar los costos reales.

Sobre el cuarto pilar: el Servicio Civil Meritocrático actualmente el INPE, se encuentra en la tercera etapa del proceso de tránsito, significa de que ya ha obtenido la Resolución de Inicio para el proceso de tránsito (RIPI) y se encuentra elaborando el producto: Dotación de Personal, podríamos indicar así a nivel general que estaríamos cerca de un 60% de la implementación total estando pendiente los productos: Manual de Perfiles de Puestos (MPP) y el Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE), terminados estos documentos ya se podrían iniciar los concursos de selección de personal para ingresar al nuevo régimen del Servicio Civil.

Y por último el pilar quinto: Sistema de información, Seguimiento, Monitoreo, Evaluación y Gestión del Conocimiento, que, al ser un sistema más avanzado respecto a los cuatro pilares antes mencionados, en la mayoría de las entidades y específicamente en el INPE aún no se ha trabajado todavía.

Esa es la situación actual de los cinco pilares de la Modernización Institucional, en el Instituto Nacional Penitenciario – INPE.

El razonamiento metodológico es relevante en la presente investigación, puesto que permite identificar el nivel de relación existente entre las variables Gestión por Procesos y Modernización del Estado, y conocer, a través de métodos descriptivos en qué nivel o grado de relación tienen estas variables, con las dimensiones de una de estas.

Lo que nos permite decir que la enunciación del problema es el pronóstico en forma de interrogante hecha sobre una problemática específica, con el fin de dar contestación a esta (Bernal, 2016).

Problema General

¿Qué relación tiene la Implementación de la Gestión por Procesos con la

Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020?

También podemos determinar como problemas específicos a los que permiten examinar punto por punto el problema general, examinando las unidades o variables del mismo, y así tener una idea más clara de lo analizado según lo expresa (Bernal, 2016).

Problemas Específicos

- PE1. ¿Qué relación tiene la Determinación de Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020?
- PE2. ¿Qué relación tiene el Seguimiento, medición y Análisis de Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020?
- PE3. ¿Qué relación tiene la Mejora de Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020?

Con el afán de definir la hipótesis nos referiremos a Bernal (2016), que aseveró que una hipótesis de estudio es como brindar un antelado resultado al dilema planteado y que se quiere estudiar, necesitándose ser demostrada. Así mismo, Hernández (2016) expresó que es en sí lo que intentamos corroborar y se define como supuestos tentativos del dilema investigado. Por lo tanto, podríamos aseverar que una hipótesis viene a ser la contestación bosquejada anteladamente sobre el dilema que queremos estudiar, llevándonos a confirmar su validez o desecharla.

Hipótesis General

Existe relación entre la Implementación de la Gestión por Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020.

Hipótesis Específicas

- HE1. Existe relación entre la Determinación de Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020.
- HE2. Existe relación entre el Seguimiento, Medición y Análisis de Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario, 2017 - 2020.
- HE3. Existe relación entre la Mejora de Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario, 2017 - 2020.

Respecto a los objetivos de nuestro estudio los planeamos conforme a lo expresado por Hernández (2014) que lo precisó como el propósito que se quiere conseguir en tal estudio, intentando responder el dilema ideado.

Objetivo General

Determinar la relación de la Implementación de la Gestión por Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020.

Objetivos Específicos

- OE1. Determinar la relación de la Determinación de Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020.
- OE2. Determinar la relación del Seguimiento, medición y Análisis de Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020.
- OE3. Determinar la relación de la Mejora de Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020.

II. MARCO TEÓRICO

La Secretaría de Gestión Pública de la PCM (2018), en su Norma Técnica N° 001-2018-PCM/SGP “Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública”; cuyo objetivo es instaurar normatividad técnica para la adecuada implementación de gestión por procesos en las entidades públicas; en su capítulo sexto “Disposiciones Específicas” dispone que este proceso de implementación, debe desarrollarse en 3 fases: Fase 1, la Determinación de procesos que conlleva a la identificación de los procesos de la institución y la consiguiente caracterización de sus elementos conformantes; Fase 2, el Seguimiento, medición y análisis de procesos que implica la comprobación de su grado de cumplimiento e identificación de la oportunidad de mejoramiento; y Fase 3, la Mejora de procesos que se refiere al aumento de la eficiencia del cumplimiento de los procesos considerando la precedencia de estos.

Oliva, J. (2020), en su Tesis: Gestión por procesos y la modernización del estado en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil - RENIEC; cuyo objetivo es: Determinar la relación que existe entre las variables Gestión por Procesos y la Modernización del Estado en su institución; al respecto concluye que existe una correlación moderada, respondiendo esto a las actividades dirigidas por la entidad en la búsqueda de implementar las políticas de gestión y modernización.

Carranza L., Valverde J. y Vera J. (2016) en su Tesis: Implementación de la Gestión por Procesos en la Escuela Militar de Chorrillos “Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB)”; cuyo objetivo es la implementación de la gestión por procesos en la EMCH CFB; concluyen que la remodelación de una organización y la implantación de gestión por procesos puede cambiar de acuerdo al punto de vista de quien lo investigue, en base a sus propios procesos, sin que ello cambie sustantivamente los procesos ya habidos o descalifique la propuesta del rediseño, siempre y cuando se haya optado una aceptada metodología teórica.

Linares E. (2021) en su Tesis: La Modernización del Estado Peruano en la Gestión Pública al 2021; cuyo objetivo principal es: Establecer la relación existente entre la variable Modernización del Estado Peruano y la variable Gestión Pública; concluye que mientras la Modernización del Estado sea mayor será mejor la Gestión Pública, mientras más abierto sea el gobierno el ciudadano estará mejor orientado, mientras más digitalizado sea el gobierno más descentralizado y unitario será, y por último, mientras la articulación interinstitucional sea mayor más seguridad habrá de alcanzar los objetivos y metas trazados.

Delgado, L. (2018) en su Tesis: Modernización del Estado y Gobierno Electrónico para el Producto SIS Independiente en Lima Metropolitana, 2017; cuyo objeto principal es: Determinar la relación existente entre la Modernización del Estado y el Gobierno Electrónico; concluye que la variable Modernización del Estado mantiene una relación significativa y positiva con la variable Gobierno Electrónico.

Cahuasqui E. (2018), en su Tesis: La metodología para la gestión por procesos de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional (DPDI) de la Universidad Tecnológica Israel, Quito – Ecuador; cuyo objetivo principal es: Determinar una metodología para la gestión por procesos que optimice las actividades administrativas y hacerlas más efectivas; concluye que: El mapa de procesos recoge las problemáticas, necesidades, demandas e insumos que la institución necesita, en dicho mapa se identifican los tres niveles de procesos (estratégicos, misionales y de apoyo), incluyéndose un enfoque de retroalimentación disciplinado y sistemático para evaluar y mejorar los procesos estratégicos y misionales.

Ochoa T. (2014), en su Tesis: Diseño de un modelo de gestión por procesos, para el colegio Técnico Agropecuario Quilanga, de la Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador; cuyo objetivo principal es: Diseñar un Sistema de gestión por procesos para el colegio Técnico Agropecuario; concluye que la gestión por procesos es un nuevo enfoque para apreciar la realidad organizacional,

percibiéndolas como un integrado sistema de procesos y persiguiendo el incremento de los clientes satisfechos y el crecimiento de la eficacia interna.

Muñoz F., Pérez E. (2018), en su Tesis: Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A, de la Universidad Andina Simón Bolívar, Quito – Ecuador; cuyo objetivo principal es: Diseñar un Sistema de gestión por procesos para la compañía de servicios de ingeniería y construcción orientada a la industria CDM S.A. con el fin de optimizar la ejecución de proyectos y su desempeño empresarial; concluye que: Mediante el sistema de gestión por procesos se refuerza el aprovechamiento del esfuerzo humano y la generación de recursos, optimizando la calidad de las operaciones.

Dada la continua innovación de los aportes a las teorías administrativas en que se basan las investigaciones, he querido sustentar mi trabajo en la Teoría Neoclásica creada en 1954 por Peter Drucker. Para él, la organización es un tejido social con finalidades por lograr en forma racional. Esta teoría asigna mayor relevancia a las nociones de estructura, responsabilidad y autoridad. También, añade otros enfoques teóricos tales como la organización informal, la dinámica de grupos, según él, los fines de la organización son la amalgama de los fines individuales de los trabajadores con los fines de la organización.

Así mismo, cabe resaltar la consideración del enfoque organizacional que orienta su sentido funcional con dirección y gestión a un modelo nuevo que conlleva un proceso de adaptación, enfatizando la dirección, distinguiendo la estructura, los procesos de trabajo, los procedimientos, la jerarquía, la autoridad, las reglas, las políticas.

III. METODOLOGÍA

Delgado (2018), quien cita a Arias (2006), precisó que la metodología es el conjunto de técnicas, pasos y procedimientos utilizados para formular y resolver problemas.

3.1 Tipo y diseño de investigación

Es de tipo **aplicada**, toda vez que busca la generación de conocimientos incidiendo directamente en la problemática de la sociedad, según (CONCYTEC 2018), y que solamente propone estudiar la relación entre las variables. Es **descriptiva** porque su objetivo es definir características y propiedades de las dos variables en una situación específica y es **correlacional** porque tiene como finalidad determinar el nivel de asociación o la relación existente entre dos variables en una situación específica; es **explicativa** por que establecen relaciones de causalidad entre dos variables en un contexto concreto; según lo descrito por Hernández, Mendoza (2018).

El diseño de la investigación está diseñado bajo el principio del enfoque **Cuantitativo**, en base a la recolección de datos para comprobar una hipótesis, se realiza en base a una medición de carácter numérico, bajo un análisis estadístico, que dé herramientas precisas para probar teorías así mismo es **no experimental** ya que no se manipula ninguna variable o fenómeno porque estos ya ocurrieron y es **transversal** porque pese a que se realiza virtualmente, la encuesta se aplica sólo una vez en una muestra de la población o un grupo determinado, según Hernández, Mendoza (2018).

El detalle está especificado en el “Anexo 9”.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Implementación de la Gestión por Procesos

Definición conceptual

Es la forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades o procedimientos de modo secuencial y transversal a las unidades organizacionales, para coadyuvar con la finalidad de cubrir las expectativas y las

necesidades de los usuarios y alcanzar los fines institucionales. SGP-PCM (2018)

Definición operacional

Proceso por el cual se pretende implementar un mecanismo para reconocer y recolectar información que sirva para el estudio de la entidad, con una mirada en sus actividades de trabajo, teniendo como finalidad satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios, y el alcance de los propósitos de la organización, requiriéndose del compromiso de la Alta Dirección y de las unidades organizacionales involucradas en las actividades de trabajo. Comprende acciones conducentes a la determinación de los procesos de la organización, su seguimiento, medición y análisis con la finalidad de implantar mejoramientos en su desempeño.

Variable 2: Modernización institucional

Definición conceptual

Es un proceso que busca una institución moderna, capaz de garantizar a todos sus clientes internos y externos el acceso a servicios y bienes públicos de calidad, equitativa, oportuna y pertinentemente, reduciendo así las brechas económicas y sociales existentes como efectos de un desigual crecimiento del país; desarrollando un sistemático trabajo de modernización organizacional y sus procedimientos, con el propósito de incrementar la productividad y eficiencia de sus actividades para lograr alcanzar los objetivos perseguidos. SGP-PCM (2013)

Definición operacional

Proceso técnico-político de cambio de conductas y de fortalecimiento de capacidades, dinamización de procesos, simplificación y mejoramiento de procedimientos, sistemas administrativos y funcionales, estructuras y relaciones administrativas, con la finalidad de estandarizarlos con los nuevos roles de los niveles de gobierno y los planes institucionales y nacionales. SGP-PCM (2013)

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Díaz, Ojeda y Valderrábano (2016), en su trabajo sobre el muestreo de

poblaciones finitas definen como población objetivo o de referencia al grupo del cual interesa conocer una serie de características.

En concordancia con ello, la población de esta investigación está conformada por los colaboradores de la Sede Central del Instituto nacional Penitenciario, sito en Jr. Carabaya N° 456 Cercado de Lima; involucrados en la Implementación y que vienen trabajando en ello desde el año 2017, dicha población ha sido estratificada de la siguiente manera:

) De la unidad organizacional especializada: 03

) Responsables de los Macroprocesos: 21

) Coordinadores de Procesos: 21

Haciendo un total de 45 colaboradores. A partir de esta población aplicamos la teoría del muestreo que nos permitió determinar la muestra (n), usando el muestreo aleatorio simple y cuyo desarrollo operativo se encuentra en el “anexo 10”.

Muestra

Díaz (2016). La muestra es un subconjunto de la población o parte del universo; es decir es un subgrupo de elementos pertenecientes a ese grupo con sus mismas características. El interés es que sea estadísticamente representativa.

Para la muestra se seleccionó a los colaboradores de la Sede Central del INPE – Lima, sito en Jr. Carabaya N° 456 Cercado de Lima, que se encuentran colaborando en la Implementación de Gestión por Procesos en la entidad y que vienen trabajando en ello desde el año 2017; determinando de ellos, los 3 tamaños de muestra, según detalle:

) De la unidad organizacional especializada: 02

) Responsables de los Macroprocesos: 19

) Coordinadores de Procesos: 19

Haciendo un total de 40 unidades de análisis o de muestreo, de los 45 colaboradores, elegidos como población.

Muestreo

El muestreo se ha determinado a partir de la población en estudio, siguiendo el procedimiento aleatorio correspondiente.

Para el muestreo se respetó la equiprobabilidad de cada uno de los elementos del grupo original y así para tener una muestra representativa.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se usa la información que fuese obtenida directamente de los colaboradores que participan en la Implementación y que vienen trabajando en ello desde el año 2017.

Técnica

En este caso se empleó la técnica de la encuesta la cual está conformada por una lista de ítems a modo de interrogantes, con el fin de recolectar información notable (Bernal, 2016).

Instrumento

Se ha empleado el cuestionario, elaborado de tipo Escala de Likert está compuesto de 13 ítems relativos a la variable Implementación de la Gestión por Procesos y 07 ítems en relación a la variable Modernización institucional, los que se aplican al personal detallado en la muestra. Es quizás el instrumento más usado para la recolección de datos y éste está conformado por un grupo de preguntas referentes a una o más variables a calcular (Bourke, Kirby y Doran, 2016). Debe ser coherente con la formulación del problema y la hipótesis (Brace, 2013).

Validez

Afirma Vara (2012), que la validez del instrumento equivale al nivel en que dicho instrumento mide a la variable en estudio, sugiere tres tipos de validez existentes, de las cuales para esta investigación se usó la validación de juicio de expertos de contenido; es de considerar que el instrumento para ambas variables, han sido elaborados rigurosamente de acuerdo a la metodología, sin embargo esto se ratifica con el trabajo de la validez realizado por un grupo de profesionales temáticos, expertos y metodólogos, ya que sus apreciaciones revisten crucial importancia, determinando que los instrumentos presentan la validez significativa requerida, revisando la redacción clara y precisa, la coherencia con los indicadores, con las dimensiones y con las variables; que responden al objetivo de la investigación.

3.5 Procedimientos

Se reunió a los integrantes del equipo de Implementación de la Gestión por Procesos en el INPE, con la finalidad de darles a conocer el objeto de la investigación y motivarlos a colaborar; luego de realizar la aplicación del cuestionario al personal definido en la muestra; se pasó a generar una base de datos con las respuesta brindadas en el programa Ms Excel 2016 para luego procesarlo en el software estadístico IBM SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), de donde se obtienen los resultados expresados en tablas y gráficos.

3.6 Método de análisis de datos

El tratamiento estadístico de la información inicia desde la recolección de datos hasta su tabulación. Finalizada la fase de obtención de datos, se procede al empleo del programa MS-Excel, que permite describir y/o visualizar las variables en estudio, las cuales serán presentadas a través de tablas.

Posteriormente, dicha data es trasladada al SPSS versión 25 (software Statistical Package for the Social Sciences), con la finalidad de evidenciar el grado de relación que hay entre las variables en estudio a través de la prueba de correlación, es decir, para analizar de forma descriptiva las variables y sus dimensiones se empleó la técnica de distribución de frecuencias, la cual nos permitió visualizar organizadamente las puntuaciones y los resultados conseguidos; en relación al nivel de correlación de las variables, se usó el coeficiente de correlación de Pearson el cual calcula la relación estadística entre dos variables continuas. En otros términos, la inferencia estadística propiamente dicha, presentada en este estudio es apoyada por este software y se emplea en la prueba de hipótesis, así como en los resultados; en los anexos se añaden las tablas, gráficos y/o figuras generadas.

3.7 Aspectos éticos

Para efectuar el presente trabajo, se tomó en cuenta las consideraciones del protocolo de investigación propios de la Universidad y las recomendadas en el Manual de Publicaciones APA (Asociación Americana de Psicología, 2020). De tal manera, que se han respetado los derechos de autor,

evitándose excesos que perjudiquen la credibilidad de los resultados, los cuales resultaron del proceso objetivo de los datos y con sumo respeto a las diversas opiniones expresadas.

Se adjunta en los anexos, todos los productos elaborados que respaldan el trabajo realizado, además se adjunta la autorización formal que ha emitido el Instituto Nacional Penitenciario – INPE, dónde otorga permiso para recolectar información mediante un cuestionario al personal de la entidad involucrado en el tema, personal que ha sido mantenido el anonimato, dicha autorización alcanza también el procesamiento de dicha información y la publicación de la investigación al término de esta; así mismo se adjuntan las fichas de validación firmadas por los expertos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo; proporcionando también la evidencia de la contrastación de originalidad de este trabajo en el programa revisor de similitudes “Turnitin”.

IV. RESULTADOS

Tras la aplicación sobre los datos muestrales, de las pruebas de asociación de variables, se obtuvo los siguientes resultados:

Existe una correlación alta del 85,6% entre la Implementación de la Gestión por Procesos y la Modernización Institucional, relación altamente significativa entre dichas variables, desarrolladas en la investigación.

Con respecto a la Determinación de Procesos y la Modernización Institucional se encontró una media moderada asociación del 69,6%, siendo esta prueba altamente significativa entre estas variables; entre el Seguimiento, medición y Análisis de Procesos y la Modernización Institucional se halló una alta asociación del 83,8%, siendo esta prueba altamente significativa entre estas variables; hallándose también en relación a la Mejora de Procesos y la Modernización Institucional una alta asociación del 79,2%, siendo esta prueba altamente significativa entre estas variables.

Las ilustraciones se muestran en los anexos 13 y 14.

V. DISCUSIÓN

Respecto a la discusión de resultados del presente trabajo, frente a los objetivos, resultados y conclusiones de los autores consignados en los antecedentes, podemos hacer mención inicialmente a Oliva J. (2020), con su Tesis: Gestión por procesos y la modernización del estado en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC; coincidiendo en ambas variables con el presente estudio; con un objetivo general similar; mientras que de los resultados y conclusiones, él concluye que existe una moderada correlación entre gestión por procesos y modernización del estado respondiendo esto a las actividades dirigidas por la entidad en la búsqueda de implementar las políticas de gestión y modernización.

Luego, Carranza L., Valverde J. y Vera J. (2016), con su Tesis: Implementación de la Gestión por Procesos en la Escuela Militar de Chorrillos “Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB)” de la Universidad del Pacífico, Lima – Perú; coincidiendo con nuestra primera variable; cuyo objeto es: Implementar la gestión por procesos en la EMCH CFB; concluyen que la remodelación de una organización y la implantación de gestión por procesos puede cambiar de acuerdo al punto de vista de quien lo investigue, en base a sus propios procesos, sin que ello cambie sustantivamente los procesos ya habidos o descalifique la propuesta del rediseño, siempre y cuando se haya optado una aceptada metodología teórica.

Linares E. (2021) con su Tesis: La Modernización del Estado Peruano en la Gestión Pública al 2021; coincide en este caso con nuestra segunda variable; su objetivo es: Establecer la relación existente entre la variable Modernización del Estado Peruano y la variable Gestión Pública; concluye que existe una correlación significativa media entre la Modernización del Estado Peruano y la Gestión Pública, según él mientras mayor sea la Modernización del Estado mejor será la Gestión Pública, así mismo encontró una correlación significativa media a partir de las dimensiones (Gobierno abierto, Gobierno electrónico y articulación interinstitucional) de su variable principal: mientras más abierto sea el gobierno el ciudadano estará mejor orientado, mientras más digitalizado sea el gobierno más descentralizado y unitario será, y por último, mientras la articulación interinstitucional sea mayor más seguridad habrá de alcanzar los

objetivos y metas trazados.

Por último, Delgado, L. (2018) con su Tesis: Modernización del Estado y Gobierno Electrónico para el Producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017; coincide en este caso con nuestra segunda variable; cuyo objeto es: Determinar la relación que existe entre la Modernización del Estado y Gobierno Electrónico para el Producto SIS Independiente en Lima Metropolitana; concluye que la variable Modernización del Estado mantiene una relación significativa y positiva con la variable Gobierno Electrónico.

VI. CONCLUSIONES

Al determinar que existe una altamente significativa relación entre las variables estudiadas y respondiendo de esta manera al propósito planteado en la hipótesis general, podemos aseverar que:

- C1. Al ser la implementación de gestión por procesos componente de un modelo orientado a resultados, es primordial para la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario, ya que coadyuva a mejorar las actividades o procedimientos de la institución de modo transversal a las diversas unidades organizacionales con la finalidad de favorecer el alcance de los objetivos de la entidad.
- C2. La Determinación de Procesos cumple un propósito elemental en la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario, ya que al identificar actividades que se desarrollan en la entidad y la caracterización de sus elementos conformantes, nos permiten conocer aquellos procesos significativos que se orientan e influyen en el logro de los fines institucionales.
- C3. El Seguimiento, medición y Análisis de Procesos reviste una vital importancia en relación con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario, puesto que nos permitirá conocer los efectos ocasionados y saber si estos alcanzan los objetivos o valores previstos; así como identificar las oportunidades de mejora.
- C4. La Mejora de Procesos se encuentra íntimamente relacionada con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario, ya que nos permitirá conocer en que procesos existen oportunidades de mejora o en que procesos no se han alcanzado los resultados planificados, para establecer acciones correctivas necesarias que nos aseguren que los productos sean conformes y los procesos alcancen sus objetivos.

VII. RECOMENDACIONES

- R1. Promover, con el respaldo de la alta dirección, la sensibilización de los colaboradores haciéndoles conocer los beneficios de la implantación de este enfoque que permitirá la optimización de gastos, aprovechamiento de recursos y principalmente, lograr un impacto en la satisfacción de las expectativas de las personas.
- R2. Contar con el decisivo involucramiento de los líderes de la institución para dirigir e impulsar la estructura de procesos identificada, así como para garantizar la alineación a la política y estrategia organizacional.
- R3. Cerciorarse de la disponibilidad de información y recursos que se requieren para la implantación y la trazabilidad interna; así mismo no descuidar la revisión periódica de los indicadores definidos para evaluar su comportamiento.
- R4. Aplicar las medidas que se requieran para conseguir el impacto deseado y la optimización de los procesos, utilizando las herramientas y métodos creados para el mejoramiento continuo.

REFERENCIAS

- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. Universidad Católica Andrés Bello, UCAB. Caracas - Venezuela
https://www.researchgate.net/publication/27298565_El_Proyecto_de_la_Investigacion_Introduccion_a_la_Metodologia_Cientifica
- Auad (2017) *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Unamirada desde la innovación participativa* (Tesis de Maestría). Universidad del Desarrollo. Concepción – Chile.
<https://repositorio.udd.cl/handle/11447/2018>
- Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas & Tejedor (2009) *Guía para una gestión basada en procesos*.
https://www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf
- Bernal, C. (2016). *Metodología de investigación científica*. (4ra ed.). Naucalpan de Juárez: Pearson Educación. México.
<https://www.worldcat.org/title/metodologia-de-la-investigacion/oclc/979160396>
- Bergholz, S. (2011). *Definición de gestión por procesos*. Medwave May; 11(05).
<https://www.medwave.cl/medios/medwave/mayo2011/1/medwave.2011.05.5032.pdf>
- Cahuasqui E. (2018). *La metodología para la gestión por procesos de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional (DPDI) de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi*. (Tesis de Maestría) Universidad Tecnológica Israel. Quito – Ecuador
<http://repositorio.uisrael.edu.ec/handle/47000/1836>
- Carranza L., Valverde J. y Vera J. (2016) *Implementación de la Gestión por Procesos en la Escuela Militar de Chorrillos “Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB)”* (Tesis de Maestría).de la Universidad del Pacífico, Lima – Perú
<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1137>
- Cárdenas, N. (2018). *Modernización de la gestión pública y cumplimiento de obligaciones ambientales fiscalizables aplicables a la minería - OEFA, 2017*. (Tesis de Maestría). Perú: Universidad César Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14726?locale-attribute=en>

Casas, C. (2012). *Avances de la reforma y modernización del Estado en el Perú*. Lima, Perú

<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/06/Avances-de-la-Reforma-y-Modernizacion-del-Estado-en-el-Peru.pdf>

Chiavenato, I. (2012). *Introducción a la teoría general de la administración*. Edit. McGraw-Hill, octava edición.

https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_prima-ria=1000187&codigo_libro=5649

Delgado L. (2018) *Modernización del Estado y Gobierno Electrónico para el Producto SIS Independiente del Seguro Integral de Salud en Lima Metropolitana, 2017*. (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Lima – Perú

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25269>

Dendal, D. P. & Tacchi, D. M. (2016). *Transparencia y modernización del estado en Chile: brechas entre la teoría y la práctica*. *Revista Enfoques*, 14(24), 41-66.

<http://www.revistaenfoques.cl/index.php/revista-uno/article/view/407>

Gomis-Balestreri, M. (2016). *Gobernabilidad en Honduras y Paraguay: Reforma pública y cooperación internacional en rupturas presidenciales*. *Papel Político*,

http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0122-44092016000100010&script=sci_abstract&tlng=es

Gómez (2009). *Gestión por procesos*.

<https://es.slideshare.net/LEWl/gestion-por-procesos-business-process-management-by-lic-salvador-alfaro-gomez-april-2009-1081098>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ed.). México: Mc Graw Hill Education.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hernández, Martínez y Cardona (2016). *Enfoque basado en procesos como estrategia de dirección para las empresas de transformación*.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5847006>

Linares E. (2021) *La Modernización del Estado Peruano en la Gestión Pública al 2021*. (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Educación Enrique

- Guzmán y Valle. Lima – Perú
<https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/4674>
- Lizarzaburu (2015). *La gestión de la calidad en Perú: Un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015*.
<https://revistas.uosario.edu.co/index.php/empresa/article/view/4604>
- Marín & Morales (2010). *Modernidad y modernización en América Latina: Una aventura inacabada*.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18118916020>
- Menacho, Camarena, Fernández, Ibarguen y Supo (2020) *Gobierno electrónico en las entidades públicas del Perú*, *Revista Inclusiones*,
<https://revistainclusiones.org/index.php/inclu/article/view/1201>
- Montesinos (2017). *El gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Ventanilla, año 2017*, tesis de Maestría, Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/9036>
- Muñoz F., Pérez E. (2018), *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A.*, (Tesis de Maestría) Universidad Andina Simón Bolívar, Quito – Ecuador
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6231/1/T2662-MBA-Desarrollo.pdf>
- Ochoa T. (2014), *Diseño de un modelo de gestión por procesos, para el colegio Técnico Agropecuario Quilanga*, (tesis de Maestría) Universidad Técnica Particular de Loja. Loja - Ecuador
http://dspace.utpl.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/9636/Ochoa_Brice%c3%b1o_Tatiana_Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Oliva, J. (2020), *Gestión por procesos y la modernización del estado en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil – RENIEC* (Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo. Lima – Perú.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/50376>
- Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática- ONGEI (2012). *Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017*.

http://www2.pcm.gob.pe/clip/ESTRATEGIA%20NACIONAL%20DE%20GOBIERNO%20ELECTRONICO_V5.pdf

Presidencia de la República (2002). *Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado*. (27658). Perú.

<https://www.minagri.gob.pe/portal/download/pdf/cetsar/ley-modernizacion.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros (2011). *Plan de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú. La Agenda Digital Peruana 2.0*.

<https://portal.mtc.gob.pe/comunicaciones/tic/documentos/agendadigital20.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros (2013). *Política Nacional de Modernización de la gestión pública al 2021*. Perú.

<http://www.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2013/05/PNMGP.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros (2017.). *"Estrategia Nacional de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú 2017-2021" y el "Modelo de Datos Abiertos Gubernamentales del Perú"*

<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/05/Modelo-y-Estrategia-DAG-del-Peru.pdf>

Presidencia del Consejo de Ministros (2018.) *Reglamento del Sistema administrativo de Modernización de la Gestión Pública*.

<https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/237034-123-2018-pcm>

Saravia, J. (2018). La gestión pública en el Perú en perspectiva histórica (siglos XIX-XXI). *En Líneas Generales*, (2), 143-161.

<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/7384>

Scucuglia, R. (2009). *Definición de gestión de procesos* 10.

<https://www.heflo.com/es/blog/bpm/definicion-gestion-proceso/>

Vara, A. (2012). *Desde la idea a la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa*. (3raed.). USMP. Lima – Perú

<https://www.administracion.usmp.edu.pe/investigacion/files/7-PASOS-PARA-UNA-TESIS-EXITOSA-Desde-la-idea-inicial-hasta-la-sustentaci%C3%B3n.pdf>

Zárate, G. (2017). *Modernización del Estado y gestión del cambio en la comisión de promoción del Perú para la exportación y el turismo – Lima, 2017*, Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Lima - Perú.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8896>

ANEXOS

ANEXO 1: Solicitud para investigar en el INPE

ANEXO 2: Autorización para investigar en el INPE

ANEXO 3: Fichas de Validación de Encuestas Aprobadas

ANEXO 4: Matriz de Coherencia entre el problema general y los problemas
específicos

ANEXO 5: Matriz de Coherencia entre el objetivo general y los problemas
específicos

ANEXO 6: Matriz de Operacionalización de la Variable 1

ANEXO 7: Matriz de Operacionalización de la Variable 2

ANEXO 8: Matriz de Consistencia de la Investigación

ANEXO 9: Diseño de la Investigación

ANEXO 10: Cálculo de la Muestra

ANEXO 11: Glosario de Términos Especializado

ANEXO 12: Cuestionario Virtual

ANEXO 13: Prueba de Confiabilidad para calcular el Alfa de Cronbach

ANEXO 14: Prueba de Hipótesis - Correlaciones

ANEXO 15: Revisión de Similitudes - Turnitin

ANEXO 1: Solicitud para investigar en el INPE

Solicito: Permiso para la ejecución de proyecto de investigación y la consiguiente autorización para su publicación.

Señora Presidenta del Instituto Nacional Penitenciario – INPE

Abog. SUSANA SILVA HASEMBANK

Atención: Unidad de Recursos Humanos



Vicente Daniel BORJAS ECHEGARAY, Ingeniero Administrativo, identificado con D.N.I. N° 22290205, con código N° 913198, con domicilio legal en la Calle Elvira García y García N° 2337 de la Urb. Elio del Cercado de Lima, con correo electrónico institucional: vborjas@inpe.gob.pe; actualmente laborando en la Unidad de Organización y Métodos de la Oficina de Planeamiento y Presupuesto de la Sede Central del INPE, como Especialista en Organización y Métodos, desde el 01 de octubre 2019; a Ud. respetuosamente digo:

Que, en la actualidad me encuentro cursando el III ciclo de estudios de Maestría en Gestión Pública en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, filial Callao y, para fines de desarrollar el correspondiente trabajo de investigación titulado "Implementación de la Gestión por Procesos y la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario – INPE, Lima, 2017 - 2020", necesito aplicar encuestas al personal del INPE involucrado y el uso de datos correspondiente; así mismo la respectiva autorización para la consiguiente publicación de la tesis.

POR TANTO:

A Ud. Señora Presidenta del INPE, solicito le brinde atención a mi presente, extendiéndome el permiso solicitado para la ejecución del indicado proyecto de investigación y la consiguiente autorización para la publicación de esta, dicha investigación a su término redundará en un beneficio para la organización ya que permitirá tener un conocimiento más cercano sobre la incidencia resultante de la Implementación de la Gestión por Procesos en la Modernización Institucional del INPE, así como contribuir a la construcción colectiva del conocimiento.



Lima, 21 de abril de 2021

Vicente Daniel BORJAS ECHEGARAY
D.N.I. N° 22290205
Celular: 995271759

Copia Inf.: UOyM - OPP

ANEXO 2: Autorización para investigar en el INPE



PERÚ

Ministerio de Justicia y
Derechos Humanos

Instituto Nacional
Penitenciario

Unidad de Recursos
Humanos

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Lima, 15 JUN. 2021

OFICIO N° 151 -2021-INPE/OGA-URH

Magister:

BEATRIZ PANCHE RODRIGUEZ

Jefa de la Escuela de Posgrado de la Unidad Cesar Vallejo

Filial Callao

Presente. -

Asunto : Sobre permiso para la ejecución de proyecto de investigación y autorización para su publicación

Referencia : a) Solicitud BEV-2021
b) Memorando N° 1306-2021-INPE/OGA-URH
c) Solicitud BEVD-2021
(GD N° 2021-001-016588)

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Unidad de Recursos Humanos de la Oficina General de Administración de la Sede Central del Instituto Nacional Penitenciario – INPE, y a la vez, hacer de conocimiento que mi despacho, de acuerdo a su competencia, **CONCEDE EL PERMISO** solicitado por el trabajador VICENTE DANIEL BORJAS ECHEGARAY, alumno de la Maestría en Gestión Pública, para desarrollar el trabajo de investigación titulado "Implementación de la Gestión por Procesos y la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario – INPE, Lima, 2017 - 2020", aplicando encuestas al personal del INPE involucrado y el uso de datos correspondiente; así mismo **OTORGA LA AUTORIZACIÓN** para la consiguiente publicación de la tesis; para tal efecto, mediante Memorando N° 1478-2021-INPE/OGA-URH de fecha 07 de junio de 2021, la Unidad de Recursos Humanos comunicó al trabajador VICENTE DANIEL BORJAS ECHEGARAY, que a través del Memorando Múltiple N° 059-2021-INPE/OGA-URH de fecha 04 de junio de 2021, se solicitó a las diferentes dependencias de la Sede Central, se brinden las facilidades del caso para la aplicación de las encuestas.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para hacerle llegar mi reconocimiento y estima personal.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente



GERARDO SALDANA URIARTE
Jefe de la Unidad de Recursos Humanos
INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO

GD N° 2021-001-016588
INPE-OGA/URH
GSU/nac
15/06/2021

EL PERÚ PRIMERO

ANEXO 3: Fichas de Validación de Encuestas Aprobadas

FICHA DE VALIDACIÓN

TITULO:

Implementación de la Gestión por Procesos y la Modernización Institucional, en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE.
Lima 2017 – 2020.

NOMBRE Y APELLIDOS: Vicente Daniel Borjas Echegaray

GRADO ACADÉMICO: Bachiller en Ingeniería Administrativa

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: Implementación de la Gestión por Procesos	Determinación de Procesos	Productos identificados	1. Los productos identificados del INPE, toman en cuenta los Instrumentos de gestión (por ejemplo, ROF, PEI, MOF, CAP, entre otros)	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Procesos identificados	2. Los procesos operativos o misionales identificados del INPE, conllevan a la identificación de los procesos estratégicos y procesos de soporte y apoyo.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Procesos caracterizados	3. La identificación de los elementos que conforman los procesos en el INPE, son identificados de acuerdo a la normatividad vigente.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Procesos determinados	4. La secuencia e interacción de todos los macroprocesos del INPE, se encuentran graficados en el "Mapa de Procesos".	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Procesos aprobados y difundidos	5. En el INPE se cumple con las responsabilidades y los roles establecidos para la aprobación y difusión de los procesos.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
	Seguimiento, medición y análisis de procesos	Productos documentados	6. En el INPE se documentan los procedimientos, según la programación y la normatividad vigente.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	

		Productos seguidos	7. Se debe corroborar la cobertura de la entrega de los productos.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Productos medidos	8. Se debe verificar la satisfacción de las personas que reciben los productos.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Productos analizados	9. Se deben identificar las brechas de cumplimiento de las metas, de las que se desprenden los potenciales problemas a resolver en los procesos.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
	Mejora de Procesos	Problemas seleccionados	10. Se deben identificar y seleccionar aquellos problemas cuya solución tenga un impacto en la misión del INPE.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Problemas analizados	11. Se deben analizar e identificar las causas que dan origen a los problemas seleccionados.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Mejoras seleccionadas	12. Se deben validar las mejoras seleccionadas con los dueños de los procesos, a fin de obtener su autorización.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Mejoras implementadas	13. Se deben incorporar las mejoras implementadas, en el modelo de gestión de la entidad.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
VARIABLE 2: Modernización Institucional	Gobierno Abierto	Monitoreo y evaluación de la información	14. En el INPE, se monitorea y evalúa la eficiencia y eficacia, en la transformación de los insumos en los productos y resultados, que demandan los usuarios.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Apoyo a iniciativas de intercambio	15. En El INPE, se evidencian iniciativas de intercambio de experiencias e inter aprendizaje con otras entidades públicas.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
	Gobierno electrónico	Promoción del gobierno electrónico	16. El INPE, adopta prácticas de gobierno electrónico (Mesa de Partes Virtual u otros) que permiten brindar una mejor atención a los usuarios que	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	

			demandan, del mercado social.										
		Uso de las TICs	17. El INPE, facilita el acceso de los ciudadanos al Servicio de Expedición de Certificados Electrónicos de Antecedentes Judiciales en línea, en forma sencilla, amigable y rápida.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓		
	Articulación Institucional	Establecimiento de interoperabilidad entre instituciones públicas	10. El INPE, contribuye a los altos estándares de interoperabilidad, al ser parte del programa de modernización del sistema de administración de justicia para la mejora de los servicios brindados a la población peruana (accede).	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓		
		Reforma de la normativa de los sistemas administrativos	19. La Política Nacional Penitenciaria, como directriz gubernamental al más alto nivel de gestión, se proyecta en el mejoramiento integral y progresivo de nuestro Sistema Penitenciario.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓		
		Coordinación entre instituciones	20. El INPE, sostiene una coordinación permanente y estratégica de carácter multisectorial, articulada con los organismos e instituciones involucrados en el Sistema Penitenciario.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓		

OBSERVACIONES _____

FECHA DE REVISIÓN 05/05/2021

FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO

DNI: 09586832

BEATRIZ RANCHE RODRIGUEZ

FICHA DE VALIDACIÓN

TITULO:

Implementación de la Gestión por Procesos y la Modernización Institucional, en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE.
Lima 2017 – 2020.

NOMBRE Y APELLIDOS: Vicente Daniel Borjas Echegaray

GRADO ACADEMICO: Bachiller en Ingeniería Administrativa

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: Implementación de la Gestión por Procesos	Determinación de Procesos	Productos identificados	1. Los productos identificados del INPE, toman en cuenta los instrumentos de gestión (por ejemplo, ROF, PEI, MOF, CAP, entre otros)	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Procesos identificados	2. Los procesos operativos o misionales identificados del INPE, conllevan a la identificación de los procesos estratégicos y procesos de soporte y apoyo.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Procesos caracterizados	3. La identificación de los elementos que conforman los procesos en el INPE, son identificados de acuerdo a la normatividad vigente.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Procesos determinados	4. La secuencia e interacción de todos los macroprocesos del INPE, se encuentran graficados en el "Mapa de Procesos".	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Procesos aprobados y difundidos	5. En el INPE se cumple con las responsabilidades y los roles establecidos para la aprobación y difusión de los procesos.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
	Seguimiento, medición y análisis de procesos	Productos documentados	6. En el INPE se documentan los procedimientos, según la programación y la normatividad vigente.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	

		Productos seguidos	7. Se debe corroborar la cobertura de la entrega de los productos.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Productos medidos	8. Se debe verificar la satisfacción de las personas que reciben los productos.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Productos analizados	9. Se deben identificar las brechas de cumplimiento de las metas, de las que se desprenden los potenciales problemas a resolver en los procesos.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
	Mejora de Procesos	Problemas seleccionados	10. Se deben identificar y seleccionar aquellos problemas cuya solución tenga un impacto en la misión del INPE.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Problemas analizados	11. Se deben analizar e identificar las causas que dan origen a los problemas seleccionados.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Mejoras seleccionadas	12. Se deben validar las mejoras seleccionadas con los dueños de los procesos, a fin de obtener su autorización.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Mejoras implementadas	13. Se deben incorporar las mejoras implementadas, en el modelo de gestión de la entidad.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
VARIABLE 2: Modernización Institucional	Gobierno Abierto	Monitoreo y evaluación de la información	14. En el INPE, se monitorea y evalúa la eficiencia y eficacia, en la transformación de los insumos en los productos y resultados, que demandan los usuarios.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Apoyo a iniciativas de intercambio	15. En El INPE, se evidencian iniciativas de intercambio de experiencias e inter aprendizaje con otras entidades públicas.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
	Gobierno electrónico	Promoción del gobierno electrónico	16. El INPE, adopta prácticas de gobierno electrónico (Mesa de Partes Virtual u otros) que permiten brindar una mejor atención a los usuarios que	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	

			demandan, del mercado social.									
		Uso de las TICs	17. El INPE, facilita el acceso de los ciudadanos al Servicio de Expedición de Certificados Electrónicos de Antecedentes Judiciales en línea, en forma sencilla, amigable y rápida.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓	✓	✓	✓				
	Articulación Institucional	Establecimiento de interoperabilidad entre instituciones públicas	10. El INPE, contribuye a los altos estándares de interoperabilidad, al ser parte del programa de modernización del sistema de administración de justicia para la mejora de los servicios brindados a la población peruana (accede).	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓	✓	✓	✓				
		Reforma de la normativa de los sistemas administrativos	19. La Política Nacional Penitenciaria, como directriz gubernamental al más alto nivel de gestión, se proyecta en el mejoramiento integral y progresivo de nuestro Sistema Penitenciario.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓	✓	✓	✓				
		Coordinación entre instituciones	20. El INPE, sostiene una coordinación permanente y estratégica de carácter multisectorial, articulada con los organismos e instituciones involucrados en el Sistema Penitenciario.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓	✓	✓	✓				

OBSERVACIONES Instrumento Validado

FECHA DE REVISIÓN 26/05/2021

RAFAEL ARTURO LÓPEZ LANDAURO
DNI: 08273208

FICHA DE VALIDACIÓN

TÍTULO:

Implementación de la Gestión por Procesos y la Modernización Institucional, en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE.
Lima 2017 – 2020.

NOMBRE Y APELLIDOS: Vicente Daniel Borjas Echegaray

GRADO ACADÉMICO: Bachiller en Ingeniería Administrativa

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTA	Redacción clara y precisa		Tiene coherencia con los indicadores		Tiene coherencia con las dimensiones		Tiene coherencia con las variables	
					SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
VARIABLE 1: Implementación de la Gestión por Procesos	Determinación de Procesos	Productos identificados	1. Los productos identificados del INPE, toman en cuenta los instrumentos de gestión (por ejemplo, ROF, PEI, MOF, CAP, entre otros)	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Procesos identificados	2. Los procesos operativos o misionales identificados del INPE, conllevan a la identificación de los procesos estratégicos y procesos de soporte y apoyo.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Procesos caracterizados	3. La identificación de los elementos que conforman los procesos en el INPE, son identificados de acuerdo a la normatividad vigente.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Procesos determinados	4. La secuencia e interacción de todos los macroprocesos del INPE, se encuentran graficados en el "Mapa de Procesos".	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Procesos aprobados y difundidos	5. En el INPE se cumple con las responsabilidades y los roles establecidos para la aprobación y difusión de los procesos.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
	Seguimiento, medición y análisis de procesos	Productos documentados	6. En el INPE se documentan los procedimientos, según la programación y la normatividad vigente.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	

		Productos seguidos	7. Se debe corroborar la cobertura de la entrega de los productos.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Productos medidos	8. Se debe verificar la satisfacción de las personas que reciben los productos.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Productos analizados	9. Se deben identificar las brechas de cumplimiento de las metas, de las que se desprenden los potenciales problemas a resolver en los procesos.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
	Mejora de Procesos	Problemas seleccionados	10. Se deben identificar y seleccionar aquellos problemas cuya solución tenga un impacto en la misión del INPE.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Problemas analizados	11. Se deben analizar e identificar las causas que dan origen a los problemas seleccionados.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Mejoras seleccionadas	12. Se deben validar las mejoras seleccionadas con los dueños de los procesos, a fin de obtener su autorización.	<input type="radio"/> Totalmente de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Totalmente en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Mejoras implementadas	13. Se deben incorporar las mejoras implementadas, en el modelo de gestión de la entidad.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
VARIABLE 2: Modernización Institucional	Gobierno Abierto	Monitoreo y evaluación de la información	14. En el INPE, se monitorea y evalúa la eficiencia y eficacia, en la transformación de los insumos en los productos y resultados, que demandan los usuarios.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
		Apoyo a iniciativas de intercambio	15. En El INPE, se evidencian iniciativas de intercambio de experiencias e inter aprendizaje con otras entidades públicas.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	
	Gobierno electrónico	Promoción del gobierno electrónico	16. El INPE, adopta prácticas de gobierno electrónico (Mesa de Partes Virtual u otros) que permiten brindar una mejor atención a los usuarios que	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo	✓		✓		✓		✓	

			demandan, del mercado social.										
		Uso de las TICs	17. El INPE, facilita el acceso de los ciudadanos al Servicio de Expedición de Certificados Electrónicos de Antecedentes Judiciales en línea, en forma sencilla, amigable y rápida.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo		✓		✓		✓		✓	
	Articulación Institucional	Establecimiento de interoperabilidad entre instituciones públicas	10. El INPE, contribuye a los altos estándares de interoperabilidad, al ser parte del programa de modernización del sistema de administración de justicia para la mejora de los servicios brindados a la población peruana (accede).	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo		✓		✓		✓		✓	
		Reforma de la normativa de los sistemas administrativos	19. La Política Nacional Penitenciaria, como directriz gubernamental al más alto nivel de gestión, se proyecta en el mejoramiento integral y progresivo de nuestro Sistema Penitenciario.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo		✓		✓		✓		✓	
		Coordinación entre instituciones	20. El INPE, sostiene una coordinación permanente y estratégica de carácter multisectorial, articulada con los organismos e instituciones involucrados en el Sistema Penitenciario.	<input type="radio"/> Muy de acuerdo <input type="radio"/> De acuerdo <input type="radio"/> Ni de acuerdo, ni en desacuerdo <input type="radio"/> En desacuerdo <input type="radio"/> Muy en desacuerdo		✓		✓		✓		✓	

OBSERVACIONES _____

FECHA DE REVISIÓN 21 /07/2021



FIRMA DE QUIEN VALIDA EL INSTRUMENTO

DNI: 25691179

PAUL PAUCAR QUISPE

ANEXO 4: Matriz de Coherencia entre el problema general y los problemas específicos

Problema General	Problemas Específicos
<p>¿Qué relación tiene la Implementación de la Gestión por Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020?</p>	<p>PE1. ¿Qué relación tiene la Determinación de Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020?</p> <p>PE2. ¿Qué relación tiene el Seguimiento, medición y Análisis de Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020?</p> <p>PE3. ¿Qué relación tiene la Mejora de Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020?</p>

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 5: Matriz de Coherencia entre el objetivo general y los objetivos específicos

Objetivo General	Objetivos Específicos
Determinar la relación de la Implementación de la Gestión por Procesos con la Modernización Institucional, en el Instituto Nacional Penitenciario, 2017 - 2020.	<p>OE1. Determinar la relación de la Determinación de Procesos con la Modernización Institucional, en el Instituto Nacional Penitenciario, 2017 - 2020.</p> <p>OE2. Determinar la relación del Seguimiento, medición y Análisis de Procesos con la Modernización Institucional, en el Instituto Nacional Penitenciario, 2017 - 2020.</p> <p>OE3. Determinar la relación de la Mejora de Procesos con la Modernización Institucional, en el Instituto Nacional Penitenciario, 2017 - 2020.</p>

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 6: Matriz de Operacionalización de la Variable 1

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p align="center">Implementación de la Gestión por Procesos</p> <p align="center">SGP-PCM (2018)</p>	<p>La gestión por procesos es la forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como el logro de los objetivos institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento de los que aporta valor a la entidad.</p>	<p>Proceso por el cual se pretende implementar una herramienta orientada a identificar y suministrar información para el análisis de la entidad pública, con un enfoque en sus procesos, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, en el marco de los objetivos institucionales, lo que requiere del compromiso de la Alta Dirección y del involucramiento de las unidades de organización que participan en los procesos. Comprende acciones conducentes a la determinación de los procesos de la entidad, así como a su seguimiento, medición y análisis con el propósito de implementar mejoras en su desempeño.</p>	<p align="center">Determinación de Procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Productos identificados - Procesos identificados - Procesos caracterizados - Procesos determinados - Procesos aprobados y difundidos
			<p align="center">Seguimiento, medición y Análisis de Procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Procesos documentados - Procesos seguidos - Procesos medidos - Procesos analizados
			<p align="center">Mejora de Procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas seleccionados - Problemas analizados - Mejoras seleccionadas - Mejoras implementadas

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 7: Matriz de Operacionalización de la Variable 2

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<p style="text-align: center;">Modernización institucional</p> <p style="text-align: center;">SGP-PCM (2013)</p>	<p>Es un proceso que busca una institución moderna, capaz de garantizar a todos sus clientes internos y externos el acceso a bienes y servicios públicos de calidad, de manera equitativa, oportuna y pertinente, permitiendo así reducir las brechas sociales y económicas existentes como resultado de un crecimiento desigual del país; llevando a cabo una labor sistemática de modernización de su organización y procedimientos, a fin de aumentar la eficiencia y productividad de sus actividades con el propósito de lograr el mejor cumplimiento de los objetivos que persigue.</p>	<p>Es un proceso político-técnico de transformación de actitudes y de fortalecimiento de aptitudes, de agilización de procesos, simplificación de procedimientos, sistemas funcionales y administrativos, relaciones y estructuras administrativas, con el fin de hacerlos compatibles con los nuevos roles de todos los niveles de gobierno, así como con los planes nacionales e institucionales.</p>	<p>Gobierno abierto</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo y evaluación de la información - Apoyo a iniciativas de intercambio - Promoción del gobierno electrónico
			<p>Gobierno electrónico</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de las TICs - Establecimiento de interoperabilidad entre instituciones públicas
			<p>Articulación institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Reforma de la normativa de los sistemas administrativos - Coordinación entre instituciones

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 8: Matriz de Consistencia de la Investigación

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODO DE INVESTIGACIÓN
<p>P. General ¿Qué relación tiene la Implementación de la Gestión por Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020?</p>	<p>O. General Determinar la relación de la Implementación de la Gestión por Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020.</p>	<p>H. General Existe relación entre la Implementación de la Gestión por Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020.</p>	<p>Implementación de la Gestión por Procesos</p>	<p>- Determinación de Procesos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Productos identificados. - Procesos identificados. - Procesos caracterizados. - Procesos determinados. - Procesos aprobados y difundidos. - Procesos documentados. - Procesos seguidos. - Procesos medidos. - Procesos analizados. 	<p>Tipo y Diseño de investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Aplicada - Descriptiva - Correlacional - Explicativa - No experimental - Transversal - Cuantitativa
<p>P. Específico 1 ¿Qué relación tiene la Determinación de Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020?</p>	<p>O. Específico 1 Determinar la relación de la Determinación de Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020.</p>	<p>H. Específica 1 Existe relación entre la Determinación de Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020.</p>		<p>- Seguimiento, medición y Análisis de Procesos.</p> <p>- Mejora de Procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas seleccionados. - Problemas analizados. - Mejoras seleccionadas. - Mejoras implementadas. 	

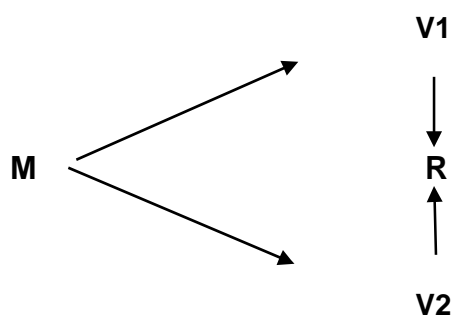
<p>P. Específico 2 ¿Qué relación tiene el Seguimiento, medición y Análisis de Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020?</p>	<p>O. Específico 2 Determinar la relación del Seguimiento, medición y Análisis de Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020.</p>	<p>H. Específica 2 Existe relación entre el Seguimiento, Medición y Análisis de Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario, 2017 - 2020.</p>	<p>Modernización Institucional</p>	<p>- Gobierno abierto</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Monitoreo y evaluación de la información - Apoyo a iniciativas de intercambio - Promoción del gobierno electrónico 	<p>Población: 45</p> <p>Muestra: 40</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: CuestionarioVirtual</p>
<p>P. Específico 3 ¿Qué relación tiene la Mejora de Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020?</p>	<p>O. Específico 3 Determinar la relación de la Mejora de Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, del 2017 al 2020.</p>	<p>H. Específica 3 Existe relación entre la Mejora de Procesos con la Modernización Institucional en el Instituto Nacional Penitenciario, 2017 - 2020.</p>		<p>- Gobierno electrónico</p> <p>- Articulación institucional</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Uso de las TICs - Establecimiento de interoperabilidad entre instituciones públicas - Reforma de la normativa de los sistemas administrativos - Coordinación entre instituciones 	

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 9: Diseño de la Investigación

	<u>TIPO Y DISEÑO DE LA TESIS</u>
APLICADA	Busca la generación de conocimientos incidiendo directamente en la problemática de la sociedad
DESCRIPTIVA	Define características y propiedades de las dos variables en una situación específica
CORRELACIONAL	Busca determinar el grado de asociación o la relación existente entre las variables en una situación específica
EXPLICATIVA	Establece causalidad entre variables
NO EXPERIMENTAL	No se manipula ninguna variable
TRANSVERSAL	la encuesta se realiza en un solo momento
CUANTITATIVA	Recolecta datos para comprobar una hipótesis

Por lo que, el algoritmo utilizado fue el siguiente:



Donde:

M = Muestra

V1 = Implementación de la Gestión por Procesos

V2 = Modernización Institucional

R = Relación entre las variables

ANEXO 10: Cálculo de la Muestra

Muestreo Aleatorio Simple: $n = \frac{(1.96)^2 * 45 * 0.5 * 0.5}{(45-1) 0.05 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = \frac{43.218}{1.070} = 40.376$

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

Muestreo Aleatorio	(n) =	40
Nivel de Confiabilidad	=	95%
Población	(N) =	45
Valor de Distribución	(Z) =	1.96
Proporción de Unidades de Analisis	(p) =	50%
Porcentaje de no Aceptación	(q) =	50%
Error de Precisión	(e) =	0.05

Estrato 1	=	3
Estrato 2	=	21
Estrato 3	=	21
		45

Primera Proporcionalidad	0.067	Estrato 1 (03) / Población (45)
Segunda Proporcionalidad	0.467	Estrato 2 (21) / Población (45)
Tercera Proporcionalidad	0.467	Estrato 3 (21) / Población (45)
Suma de Proporcionalidades	1.000	Estratos (45) / Población (45)

Muestra de 1er estrato	2	2.492
Muestra de 2do estrato	19	18.942
Muestra de 3er estrato	19	18.942
Muestra de Todos los estratos	40	40.376

Distribución Poblacional y Muestral de la Sede Central del Instituto nacional Penitenciario

Población	Cantidad	Proporcionalidad	Tamaño de muestra
De la unidad orgánica especializada	03	0.067	02
Responsables de los Macroprocesos	21	0.467	19
Coordinadores de Procesos	21	0.467	19
Total	45	1.000	40

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 11: Glosario de Términos Especializado

Cadena de valor

En el ámbito público, es un modelo descriptivo que permite representar las principales intervenciones de la administración pública. Sistematizar las medidas de política y prestación de bienes y servicios que éstas implican, y tener una mirada sistémica del accionar gubernamental sobre los problemas públicos. El núcleo del modelo lo constituyen la cadena de: recursos, actividades, productos, resultados e impacto.

Competencia

De acuerdo con el Decreto Supremo N° 054-2018-PCM, que aprueba los Lineamientos de Organización del Estado, la competencia es el ámbito de actuación material o territorial de la entidad establecido de acuerdo con un mandato constitucional y/o legal. Por ejemplo: Material: salud, educación; territorial: provincia de Lima, distrito de Urcos, entre otros.

Gestión por procesos

Forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos institucionales. En este marco, los procesos se gestionan como un sistema definido por la red de procesos, sus productos y sus interacciones, creando así un mejor entendimiento de lo que aporta valor a la entidad.

Indicador

Es una medida cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos, a través de su comparación con períodos anteriores o con metas o compromisos.

Indicadores de eficacia

Proporcionan información respecto al grado de cumplimiento de los objetivos

planteados por el Programa Presupuestal (PP). Algunos indicadores de eficacia están relacionados con los resultados específicos, orientados a medir la capacidad del programa para solucionar la problemática que atañe a la población objetiva. Los indicadores de eficacia también están relacionados con los productos del programa y miden la cobertura del mismo, es decir, el grado en que los bienes y servicios que ofrece una institución pública logran satisfacer la demanda que por ellos existe. Ejemplo: porcentaje de familias del grupo objetivo con déficit cuantitativo de vivienda.

Indicadores de eficiencia

Permiten hacer seguimiento a la relación entre el logro de los resultados o productos del PP, y los recursos utilizados para su cumplimiento. Estos indicadores cuantifican lo que cuesta alcanzar el objetivo planteado, sin limitarlo a recursos económicos; también abarca los recursos humanos y materiales. Un indicador clásico de eficiencia es el costo unitario de producción o costo promedio, el cual relaciona la productividad física y el costo de los factores e insumos utilizados en la generación de un bien o servicio. Por ejemplo: costo promedio por conectar a un hogar al sistema de drenaje y saneamiento, promedio de inspecciones a faenas mineras por fiscalizador y/o número de usuarios en archivos en relación con la dotación efectiva de archivos.

Indicadores de calidad

La calidad del servicio es una dimensión específica del desempeño que se refiere a la capacidad de un PP para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios. Los indicadores de calidad permiten hacer seguimiento a los atributos, las capacidades o las características que tienen o deben tener los bienes y servicios que se proveen. Algunos indicadores de calidad proporcionan información sobre cuan oportuna es la atención que el programa brinda a sus beneficiarios en relación a la conveniencia del tiempo y lugar donde se realizan las acciones del programa. Otros indicadores de calidad miden el nivel de accesibilidad de los usuarios a los productos y servicios que ofrece el programa, la precisión en la entrega de un servicio o la satisfacción de los usuarios.

Indicadores de economía

Se refiere a la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos del cumplimiento de sus objetivos. Los indicadores de economía miden la capacidad del programa para administrar, generar o movilizar de manera adecuada los recursos financieros. La diferencia esencial con los indicadores de eficiencia (relacionados con recursos económicos), es que a los indicadores de economía no se centran en el cumplimiento de los objetivos; únicamente observan la administración de los recursos financieros por parte de los responsables del programa. ¿Qué aspectos mide un indicador de economía?

El tipo de indicadores de economía son aquellos que relacionan el nivel de recursos financieros utilizados en la provisión de prestaciones y servicios con los gastos administrativos incurridos por la institución.

Metas

Número de unidades de medida que se espera alcanzar en un periodo de tiempo y en un ámbito geográfico, y que guarda correspondencia con las acciones realizadas por una entidad. Se asocia al indicador de desempeño del proceso.

Proceso

Conjunto de actividades mutuamente relacionadas y que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en productos o servicios, luego de la asignación de recursos.

Tipos de procesos

- 1) **Operativos o misionales:** Son los que se encargan de elaborar los productos (bienes y servicios) previstos por la entidad, por lo que tienen una relación directa con las personas que los reciben.
- 2) **Estratégicos:** Son los que definen las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias, los objetivos y metas de la entidad, que aseguran la provisión de los recursos necesarios para su cumplimiento y que incluyen procesos destinados al seguimiento, evaluación y mejora de la entidad.
- 3) **De soporte o de apoyo:** Son los que proporcionan los recursos para elaborar

los productos previstos por la entidad.

Procedimiento

Es la descripción documentada de cómo deben ejecutarse las actividades que conforman un proceso, tomando en cuenta los elementos que lo componen y su secuencialidad, permitiendo de esta manera una operación coherente. Si bien podrían tener equivalencia, los procedimientos tal como se conceptualizan en este punto no necesariamente son los procedimientos administrativos, que son, de acuerdo con el Artículo 29 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, el conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

Tasa de no conformes

Cuantificación de aquellas necesidades y expectativas de las personas que reciben los productos que no cumplen con las características que lo definan como conforme.

Unidad de organización o Unidad organizacional

Conjunto de unidades agrupadas por nivel organizacional al interior de una entidad.

ANEXO 12: Cuestionario Virtual

21/7/2021 Implementación de la Gestión por Procesos en la Modernización Institucional, en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, 2017 - 2...



Implementación de la Gestión por Procesos en la Modernización Institucional, en el I

Preguntas Respuestas 40

Puntos totales: 0



Implementación de la Gestión por Procesos en la Modernización Institucional, en el Instituto Nacional Penitenciario - INPE, 2017 -

Descripción del formulario

Correo *

Correo válido

Este formulario registra los correos. [Cambiar configuración](#)

1. Productos identificados: Los productos identificados del INPE, toman en cuenta los instrumentos de gestión (por ejemplo, ROF, PEI, MOF, CAP, entre otros) *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo

Totalmente en desacuerdo

2. Procesos identificados: Los procesos operativos o misionales identificados del INPE, conllevan a la identificación de los procesos estratégicos y procesos de soporte * *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. Procesos caracterizados: La identificación de los elementos que conforman los procesos en el INPE, son identificados de acuerdo a la normatividad vigente. * *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. Procesos determinados: La secuencia e interacción de todos los macroprocesos del INPE, se encuentran graficados en el "Mapa de Procesos". * *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo



5. Procesos aprobados y difundidos: En el INPE se cumple con las responsabilidades y los roles establecidos para la aprobación y difusión de los procesos. * *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. Productos documentados: En el INPE se documentan los procedimientos, según la programación y la normatividad vigente. * *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. Productos seguidos: Se debe corroborar la cobertura de la entrega de los * *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



8. Productos medidos: Se debe verificar la satisfacción de las personas que reciben los productos. * *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. Productos analizados: Se deben identificar las brechas de cumplimiento de las metas, de las que se desprenden los potenciales problemas a resolver en los * *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. Problemas seleccionados: Se deben identificar y seleccionar aquellos problemas cuya solución tenga un impacto en la misión del INPE. * *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo



11. Problemas analizados: Se deben analizar e identificar las causas que dan origen a los problemas seleccionados. * *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

12. Mejoras seleccionadas: Se deben validar las mejoras seleccionadas con los dueños de los procesos, a fin de obtener su autorización. * *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. Mejoras implementadas: Se deben incorporar las mejoras implementadas, en el modelo de gestión de la entidad. * *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo



14. Monitoreo y evaluación de la información: En el INPE, se monitorea y evalúa la eficiencia y eficacia, en la transformación de los insumos, en los productos y resultados que demandan los usuarios. * *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. Apoyo a iniciativas de intercambio: En El INPE, se evidencian iniciativas de intercambio de experiencias e inter aprendizaje con otras entidades públicas. * *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. Promoción del gobierno electrónico: El INPE, adopta prácticas de gobierno electrónico (Mesa de Partes Virtual u otros) que permiten brindar una mejor atención a los usuarios que demandan un mejor servicio. * *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo



Totalmente en desacuerdo

17. Uso de las TICs: El INPE, facilita el acceso de los ciudadanos al Servicio de Expedición de Certificados Electrónicos de Antecedentes Judiciales en línea, en forma sencilla, amigable y rápida. * *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

18. Establecimiento de interoperabilidad entre instituciones públicas: El INPE, contribuye a los altos estándares de interoperabilidad, al ser parte del programa de modernización del sistema de administración de justicia para la mejora de los servicios brindados a la población peruana (accede). * *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19. Reforma de la normativa de los sistemas administrativos: La Política Nacional Penitenciaria, como directriz gubernamental al más alto nivel de gestión, se proyecta en el mejoramiento integral y progresivo de nuestro Sistema Penitenciario. * *

Totalmente de acuerdo



De acuerdo

- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

20. Coordinación entre instituciones: El INPE, sostiene una coordinación permanente y estratégica de carácter multisectorial, articulada con los organismos e instituciones involucrados en el Sistema Penitenciario. * *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



ANEXO 13: Prueba de Confiabilidad para calcular el Alfa de Cronbach

Prueba de Confiabilidad Alfa de Cronbach para los 20 ítems de la presente investigación.
Tamaño de muestra: n = 40.

1. Resumen de procesamiento de casos - julio 11, 2021

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

2. Estadísticas de fiabilidad - julio 11, 2021

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,924	20

3. Estadísticas de elemento - julio 11, 2021

	Media	Desviación estándar	N
Productos identificados	4,45	,504	40
Procesos identificados	4,58	,501	40
Procesos caracterizados	4,20	,608	40
Procesos determinados	4,40	,496	40
Procesos aprobados y difundidos	4,22	,423	40
Productos documentados	4,22	,423	40
Productos seguidos	4,50	,506	40
Productos medidos	4,58	,636	40
Productos analizados	4,72	,452	40
Problemas seleccionados	4,72	,452	40
Problemas analizados	4,50	,506	40
Mejoras seleccionadas	4,38	,667	40
Mejoras implementadas	4,65	,483	40
Monitoreo y evaluación de la información	3,78	,733	40
Apoyo a iniciativas de intercambio	3,65	,736	40
Promoción del gobierno electrónico	4,58	,501	40
Uso de las TICs	4,47	,506	40
Establecimiento de interoperabilidad entre instituciones públicas	3,65	,483	40
Reforma de la normativa de los sistemas administrativos	3,90	,672	40
Coordinación entre instituciones	3,78	,733	40

4. Estadísticas de total de elemento - julio 11, 2021

	Media de es- cala si el ele- mento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de ele- mentos corre- gida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Productos identificados	81,48	47,640	,534	,922
Procesos identificados	81,35	47,362	,580	,921
Procesos caracterizados	81,73	46,204	,610	,920
Procesos determinados	81,53	47,487	,567	,921
Procesos aprobados y difundidos	81,70	47,754	,629	,920
Productos documentados	81,70	47,754	,629	,920
Productos seguidos	81,43	47,994	,479	,923
Productos medidos	81,35	44,900	,740	,917
Productos analizados	81,20	46,831	,739	,918
Problemas seleccionados	81,20	46,831	,739	,918
Problemas analizados	81,43	47,840	,501	,922
Mejoras seleccionadas	81,55	43,690	,847	,914
Mejoras implementadas	81,28	45,794	,854	,916
Monitoreo y evaluación de la información	82,15	47,977	,305	,929
Apoyo a iniciativas de intercambio	82,28	45,846	,524	,923
Promoción del gobierno electrónico	81,35	45,515	,865	,915
Uso de las TICs	81,45	45,946	,789	,917
Establecimiento de inter- operabilidad entre instituciones públicas	82,28	48,563	,418	,924
Reforma de la normativa de los sistemas adminis- trativos	82,03	44,435	,751	,917
Coordinación entre instituciones	82,15	48,900	,212	,931

5. Estadísticas de escala - julio 11, 2021

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
85,93	51,610	7,184	20

6. Estadística Descriptiva de los 20 ítems pertenecientes a la presente investigación.- Tamaño de muestra: n = 40 Frecuencias - Estadísticos - julio 11, 2021

		Productos identificados	Procesos identificados	Procesos caracterizados	Procesos determinados	Procesos aprobados y difundidos	Productos documentados	Productos seguidos	Productos medidos	Productos analizados	Problemas seleccionados
N	Válido	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		4,45	4,58	4,20	4,40	4,22	4,22	4,50	4,58	4,72	4,72
Mediana		4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,50	5,00	5,00	5,00
Moda		4	5	4	4	4	4	4 ^a	5	5	5
Desviación estándar		,504	,501	,608	,496	,423	,423	,506	,636	,452	,452
Varianza		,254	,251	,369	,246	,179	,179	,256	,404	,204	,204
Rango		1	1	2	1	1	1	1	2	1	1

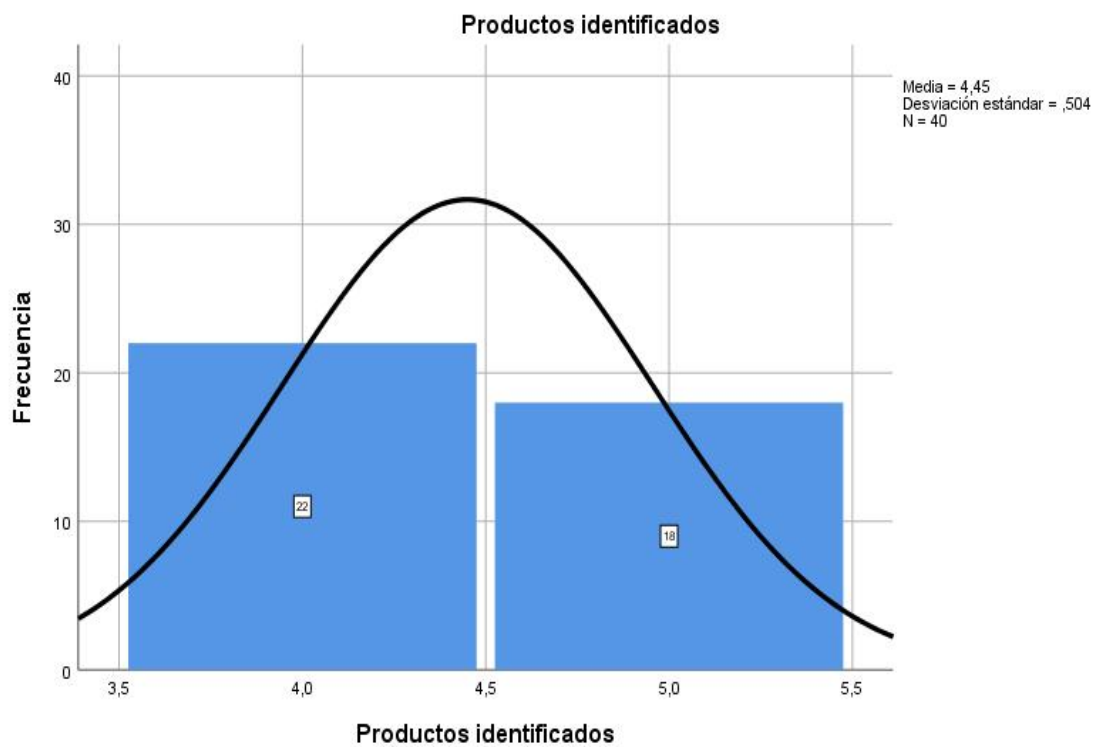
		Problemas analizados	Mejoras seleccionadas	Mejoras implementadas	Monitoreo y evaluación de la información	Apoyo a iniciativas de intercambio	Promoción del gobierno electrónico	Uso de las TICs	Establecimiento de interoperabilidad entre instituciones públicas	Reforma de la normativa de los sistemas administrativos	Coordinación entre instituciones
N	Válido	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		4,50	4,38	4,65	3,78	3,65	4,58	4,47	3,65	3,90	3,78
Mediana		4,50	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda		4 ^a	5	5	4	4	5	4	4	4	4
Desviación estándar		,506	,667	,483	,733	,736	,501	,506	,483	,672	,733
Varianza		,256	,446	,233	,538	,541	,251	,256	,233	,451	,538
Rango		1	2	1	2	3	1	1	1	2	3

7. Tablas de frecuencia

Tabla 1: Productos identificados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	22	55,0	55,0	55,0
	Totalmente de acuerdo	18	45,0	45,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 1: Histograma Productos identificados



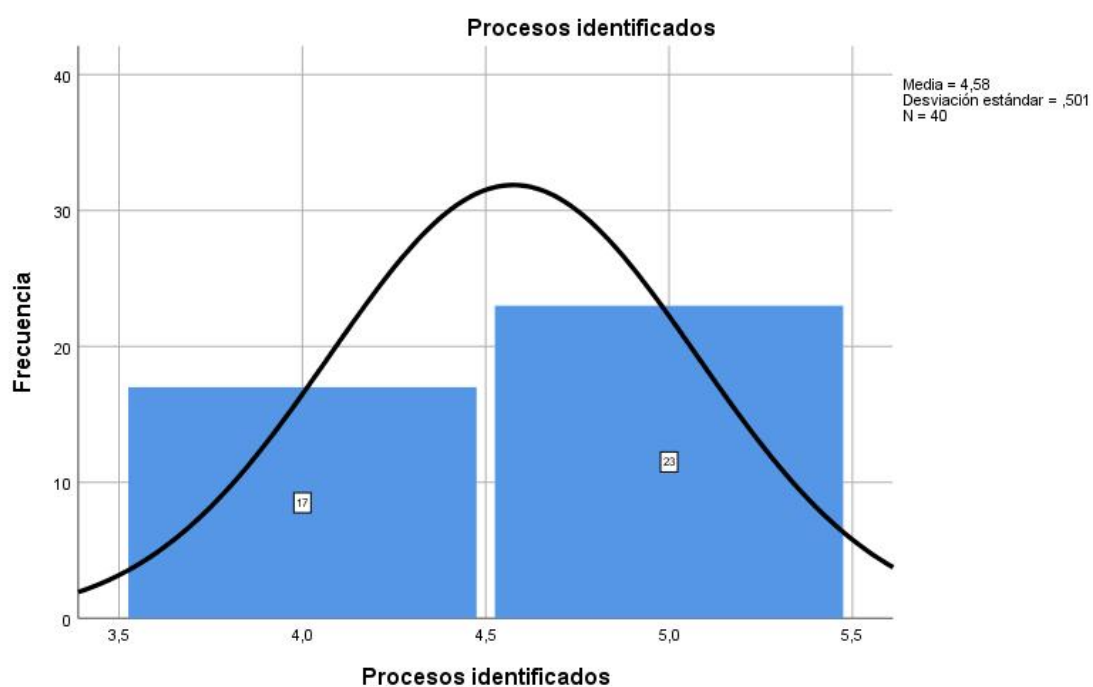
Comentario:

Como apreciamos, los colaboradores están de acuerdo con el ítem 1 en un 55% y un 45% está totalmente de acuerdo.

Tabla 2: Procesos identificados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	17	42,5	42,5	42,5
	Totalmente de acuerdo	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 2: Histograma Procesos identificados



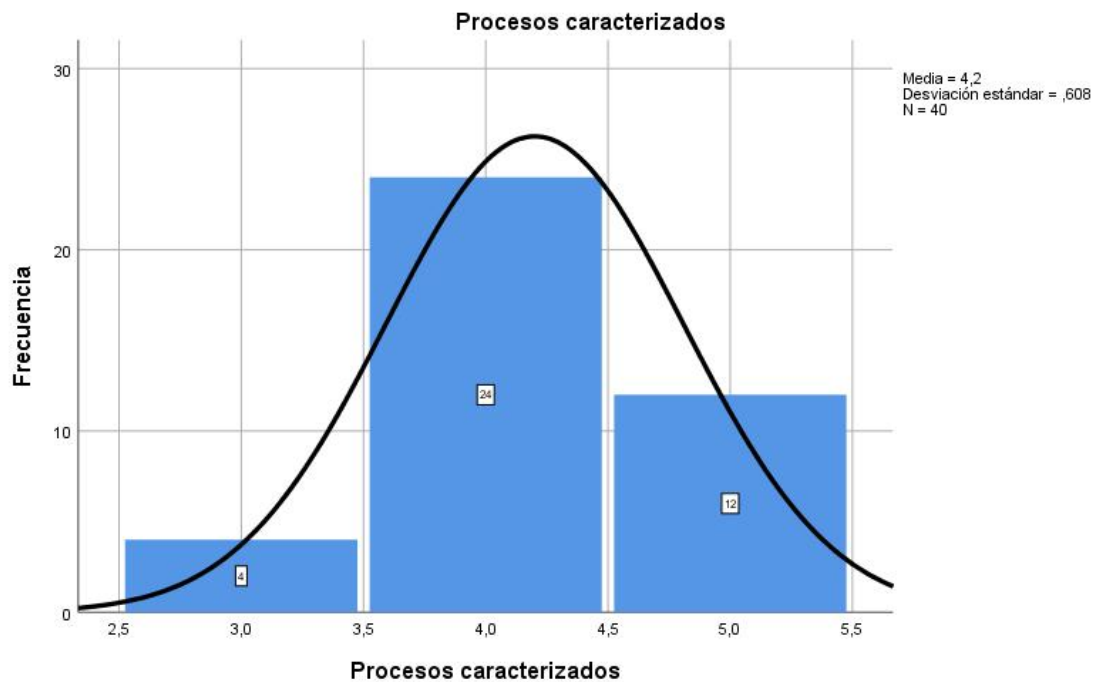
Comentario:

Como apreciamos, los colaboradores están de acuerdo con el ítem 2 en un 42,5% y un 57,5% está totalmente de acuerdo.

Tabla 3: Procesos caracterizados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	24	60,0	60,0	70,0
	Totalmente de acuerdo	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 3: Histograma Procesos caracterizados



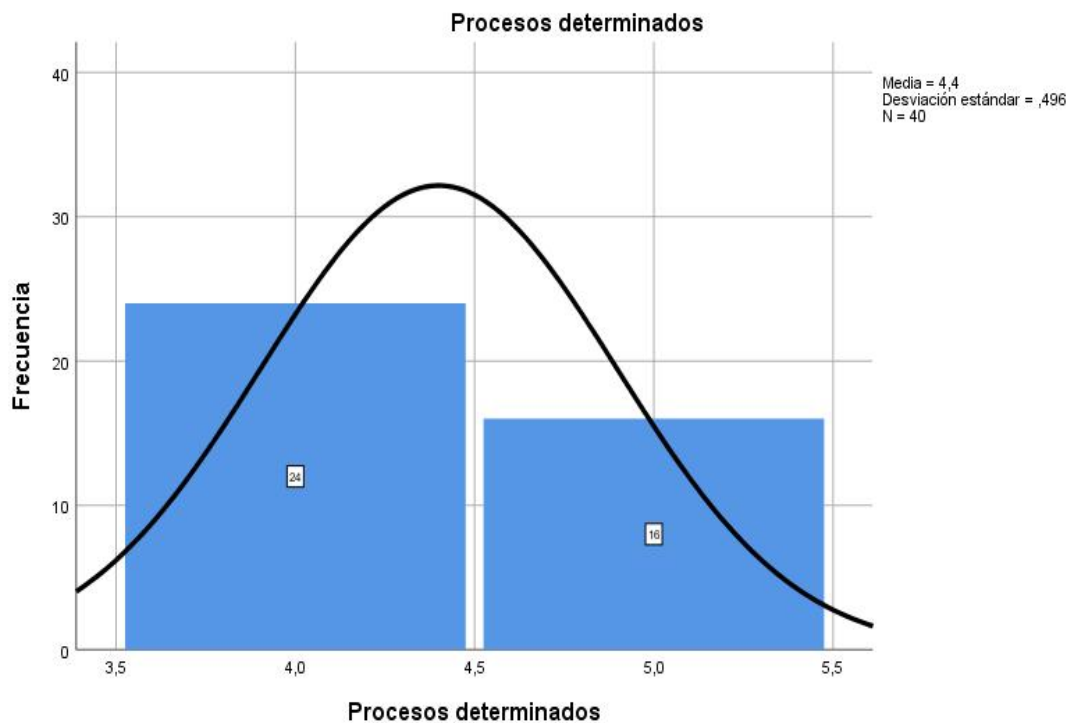
Comentario:

Como apreciamos, los colaboradores están de acuerdo con el ítem 3 en un 60%, un 30% está totalmente de acuerdo y un 10% está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 4: Procesos determinados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	24	60,0	60,0	60,0
	Totalmente de acuerdo	16	40,0	40,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 4: Histograma Procesos determinados



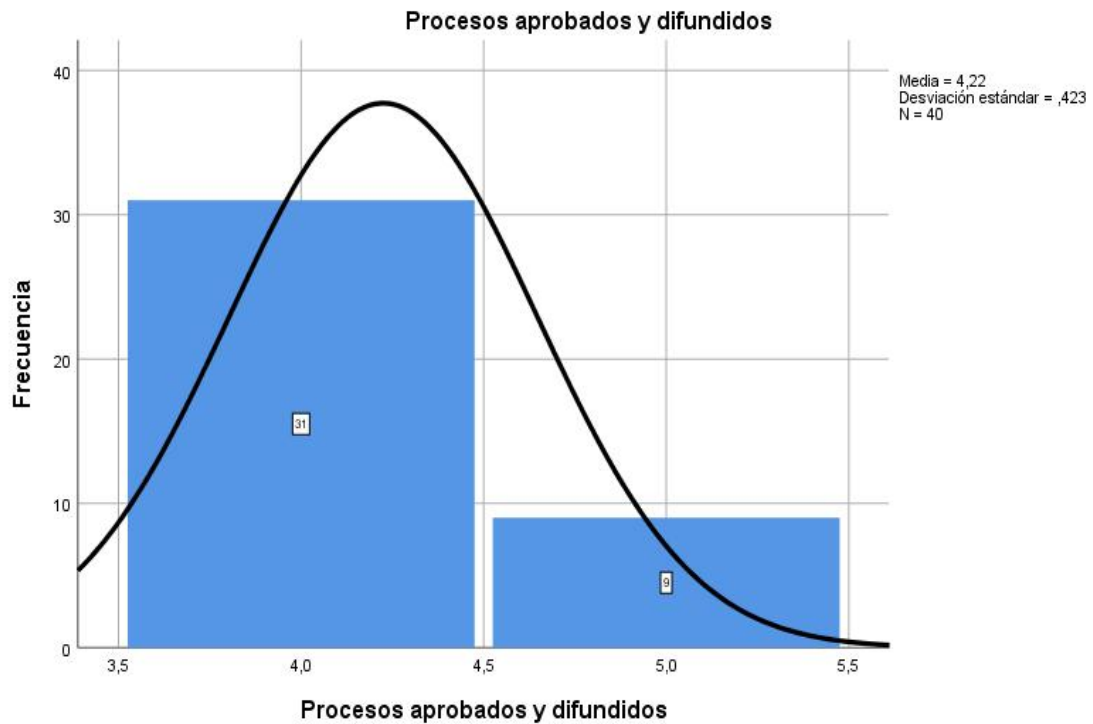
Comentario:

Como apreciamos, los colaboradores están de acuerdo con el ítem 4 en un 60% y un 40% está totalmente de acuerdo.

Tabla 5: Procesos aprobados y difundidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	31	77,5	77,5	77,5
	Totalmente de acuerdo	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 5: Histograma Procesos aprobados y difundidos



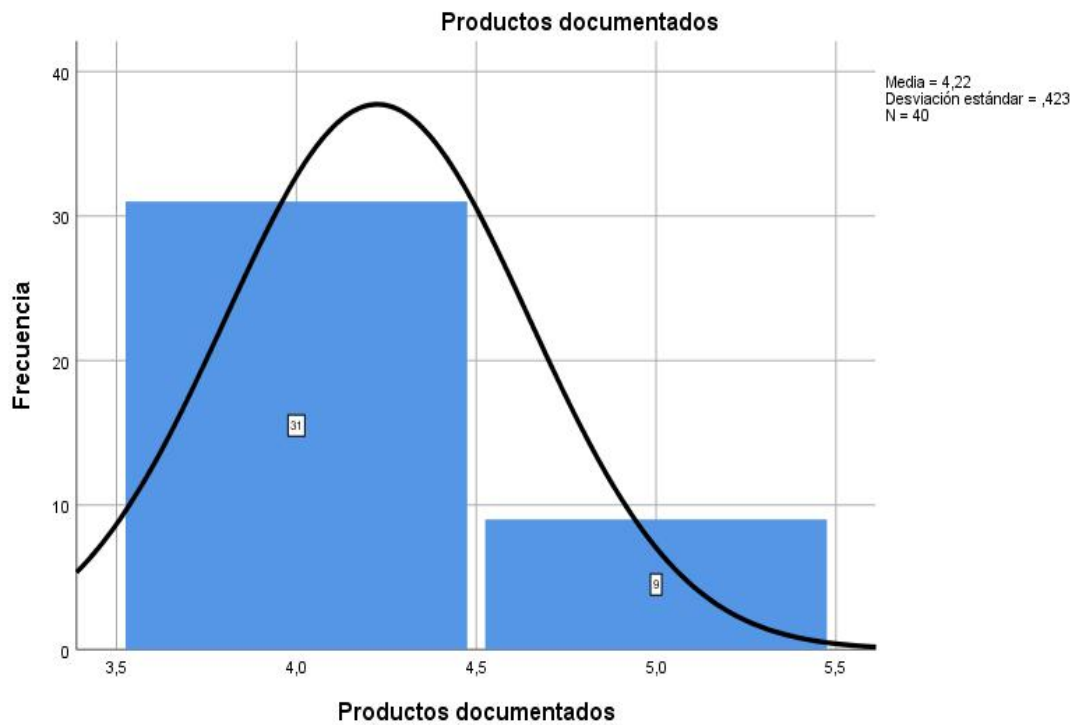
Comentario:

Como apreciamos, los colaboradores están de acuerdo con el ítem 5 en un 77,5% y un 22,5% está totalmente de acuerdo.

Tabla 6: Productos documentados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	31	77,5	77,5	77,5
	Totalmente de acuerdo	9	22,5	22,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 6: Histograma Productos documentados



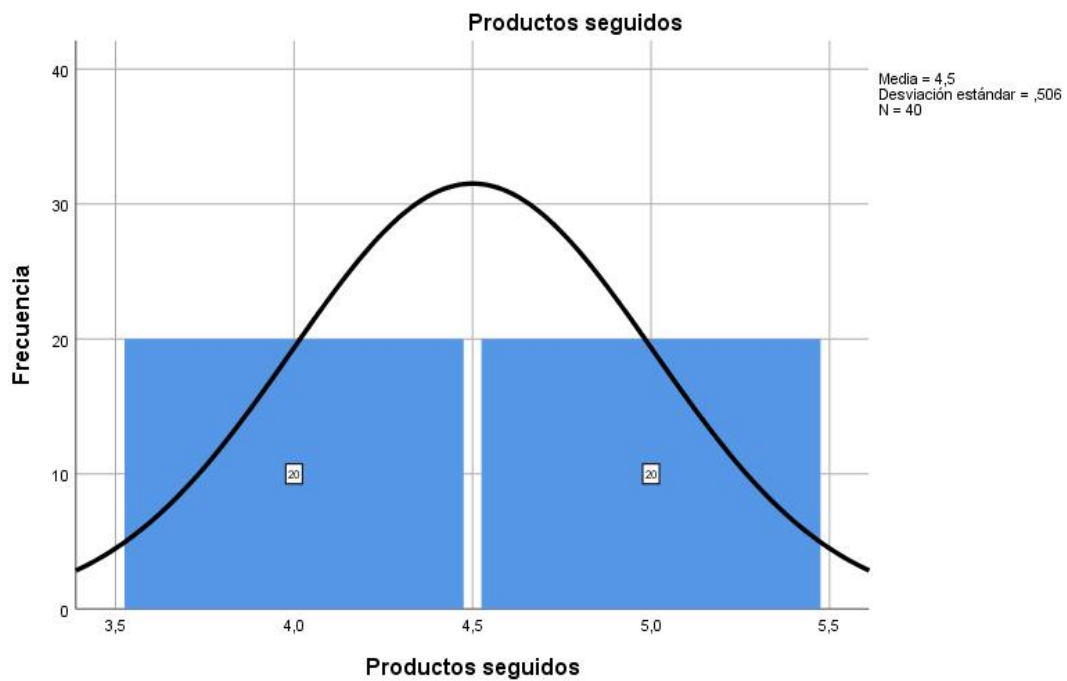
Comentario:

Como apreciamos, los colaboradores están de acuerdo con el ítem 6 en un 77,5% y un 22,5% está totalmente de acuerdo.

Tabla 7: Productos seguidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	20	50,0	50,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 7: Histograma Productos seguidos



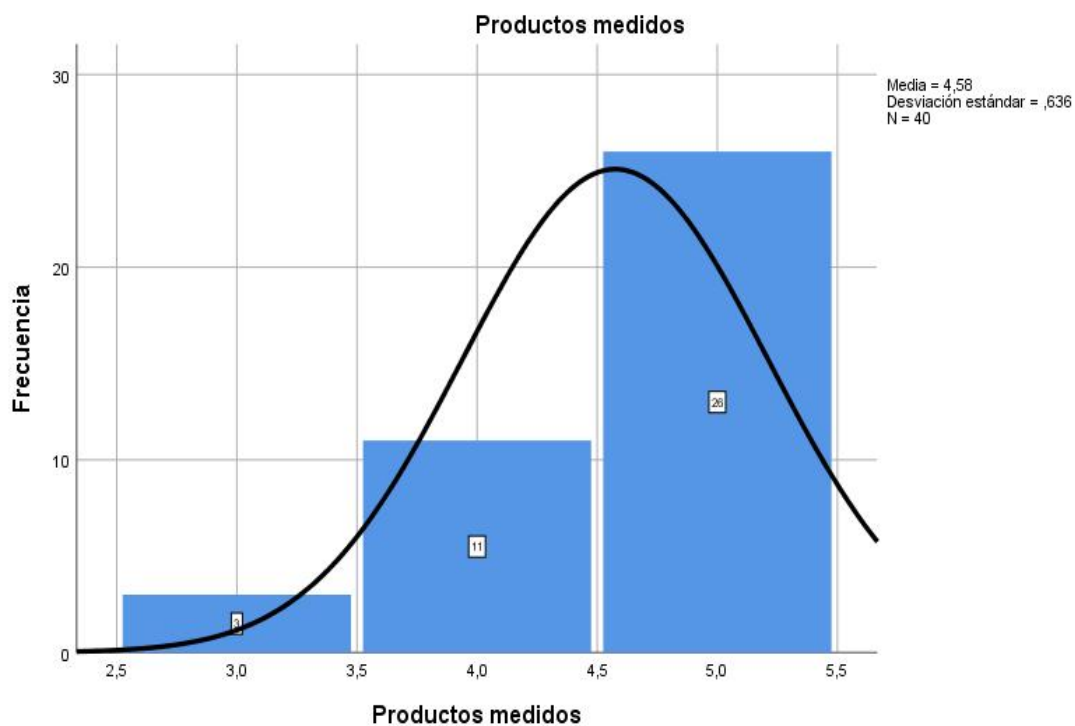
Comentario:

Como apreciamos, los colaboradores están de acuerdo con el ítem 7 en un 50% y un 50% está totalmente de acuerdo.

Tabla 8: Productos medidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
	De acuerdo	11	27,5	27,5	35,0
	Totalmente de acuerdo	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 8: Histograma Productos medidos



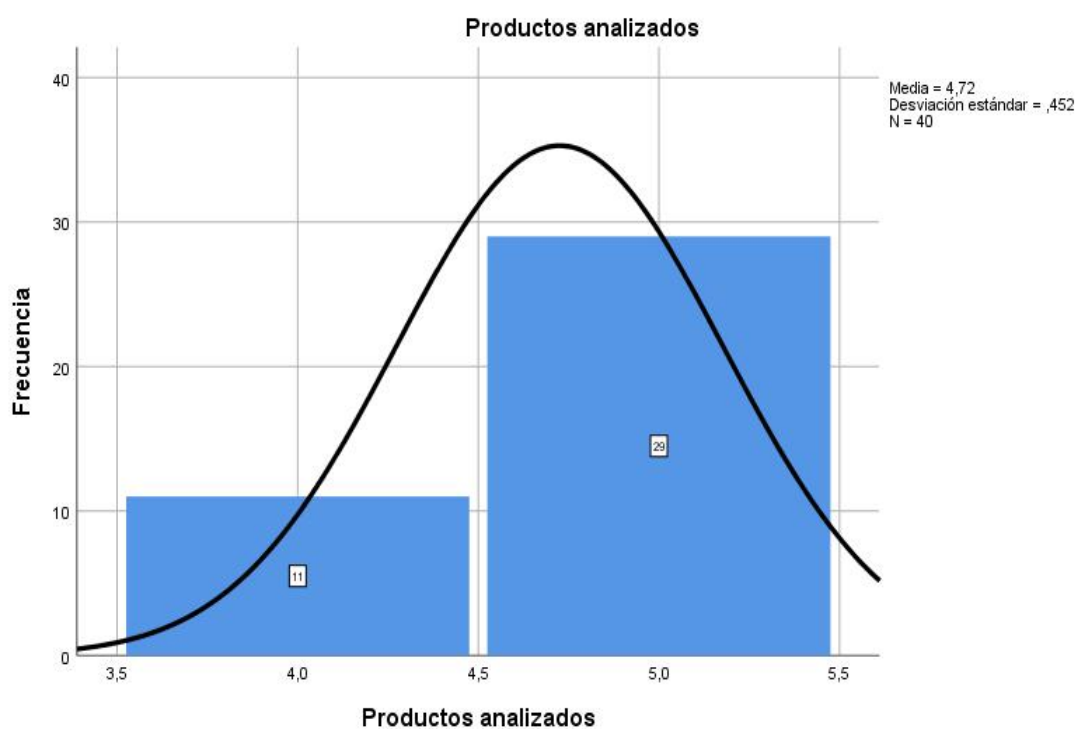
Comentario:

Como apreciamos, los colaboradores están de acuerdo con el ítem 8 en un 27,5%, un 65% está totalmente de acuerdo y un 7,5% está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 9: Productos analizados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	11	27,5	27,5	27,5
	Totalmente de acuerdo	29	72,5	72,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 9: Histograma Productos analizados



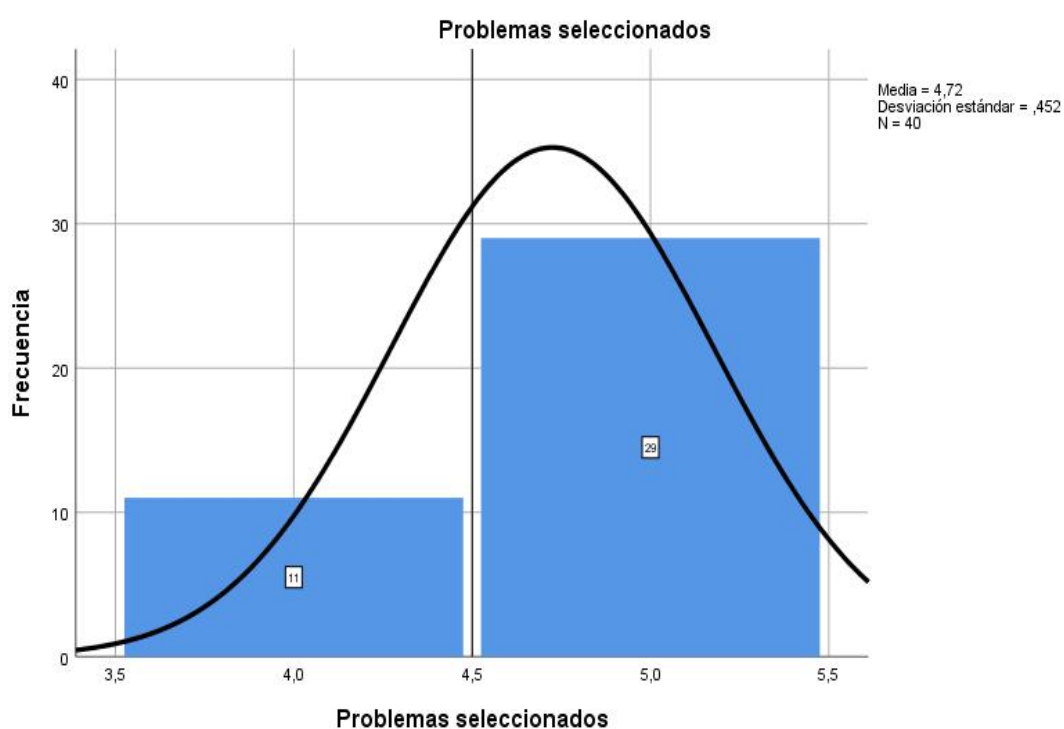
Comentario:

Como apreciamos, los colaboradores están de acuerdo con el ítem 9 en un 27,5% y un 72,5% está totalmente de acuerdo.

Tabla 10: Problemas seleccionados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	11	27,5	27,5	27,5
	Totalmente de acuerdo	29	72,5	72,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 10: Histograma Problemas seleccionados



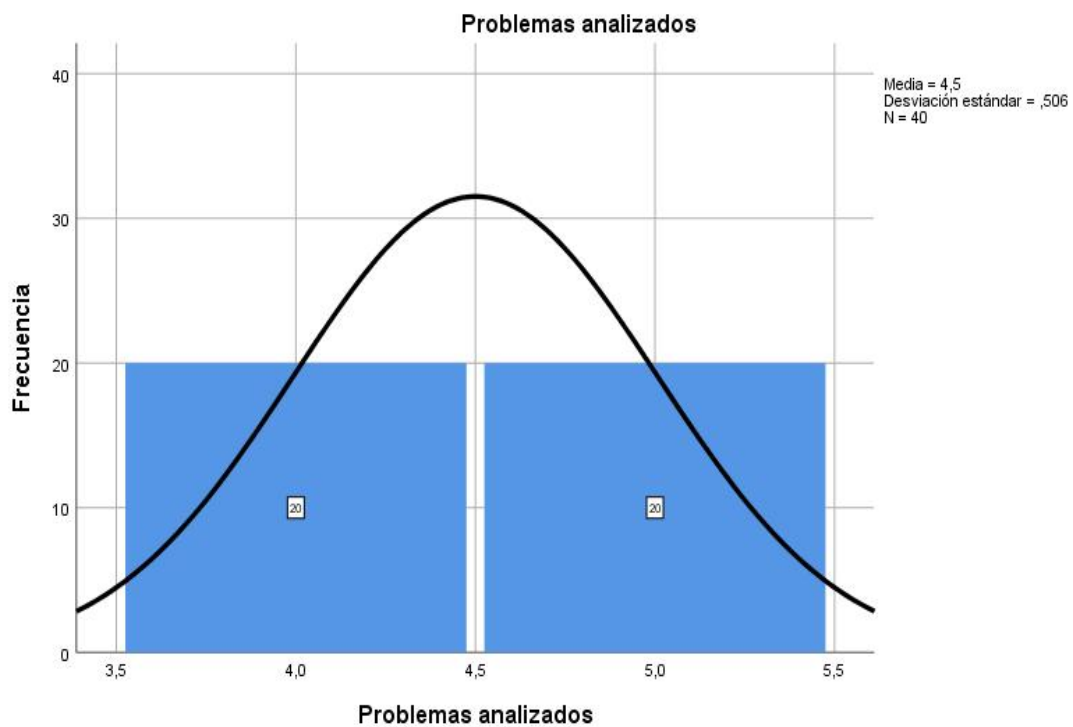
Comentario:

Como apreciamos, los colaboradores están de acuerdo con el ítem 10 en un 27,5% y un 72,5% está totalmente de acuerdo.

Tabla 11: Problemas analizados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	20	50,0	50,0	50,0
	Totalmente de acuerdo	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 11: Histograma Problemas analizados



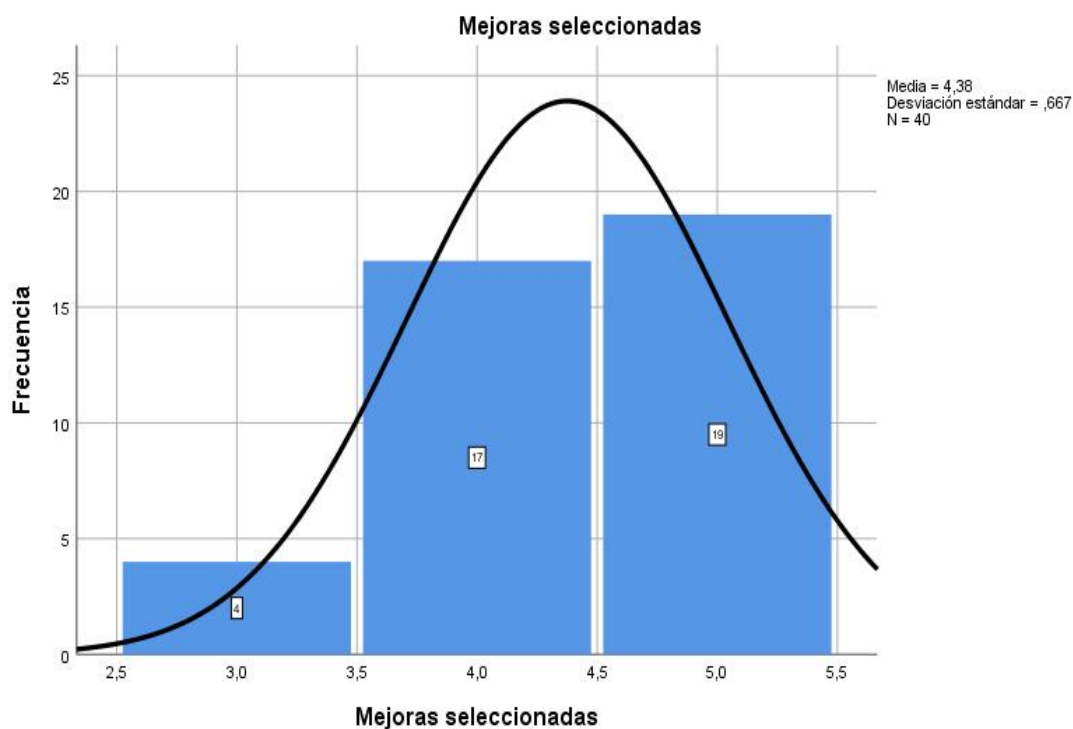
Comentario:

Como apreciamos, los colaboradores están de acuerdo con el ítem 11 en un 50% y un 50% está totalmente de acuerdo.

Tabla 12: Mejoras seleccionadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	De acuerdo	17	42,5	42,5	52,5
	Totalmente de acuerdo	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 12: Histograma Mejoras seleccionadas



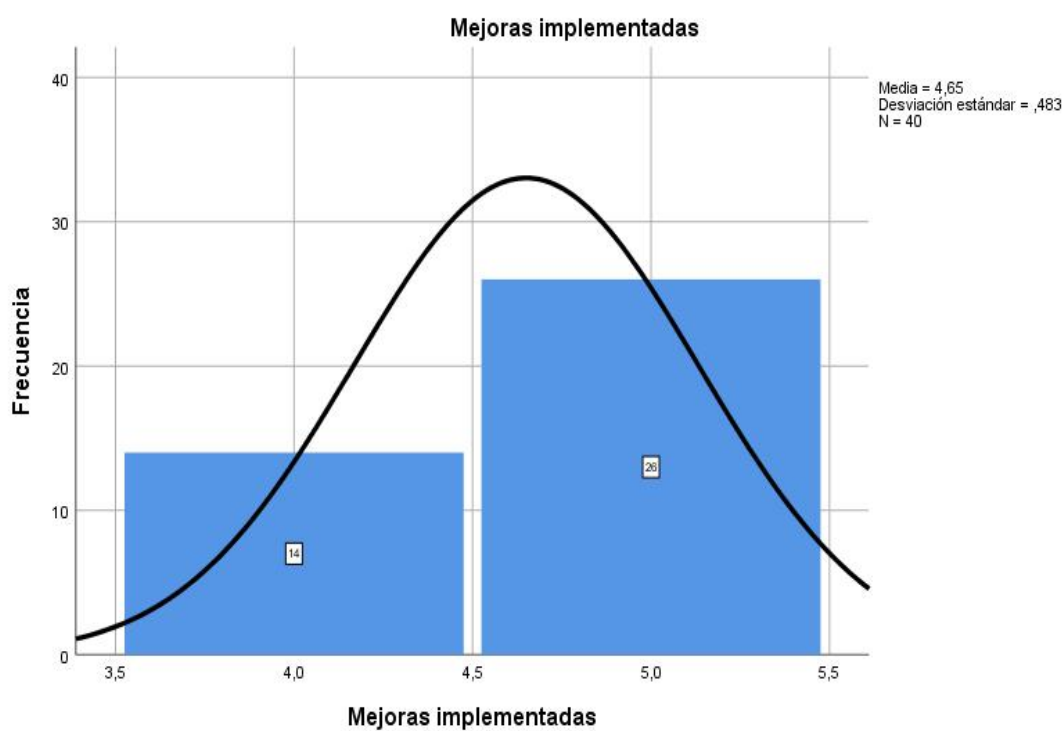
Comentario:

Como apreciamos, los colaboradores están de acuerdo con el ítem 12 en un 42,5%, un 47,5% está totalmente de acuerdo y un 10% está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 13: Mejoras implementadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	14	35,0	35,0	35,0
	Totalmente de acuerdo	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 13: Histograma Mejoras implementadas



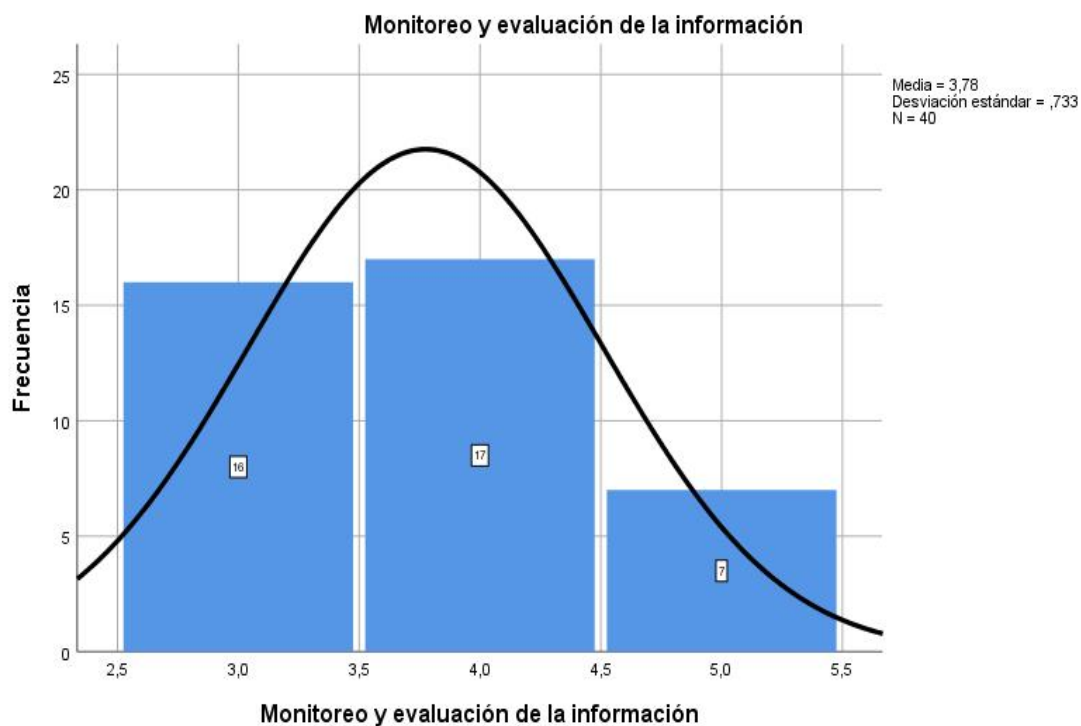
Comentario:

Como apreciamos, los colaboradores están de acuerdo con el ítem 13 en un 35% y un 65% está totalmente de acuerdo.

Tabla 14: Monitoreo y evaluación de la información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	40,0	40,0	40,0
	De acuerdo	17	42,5	42,5	82,5
	Totalmente de acuerdo	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 14: Histograma Monitoreo y evaluación de la información



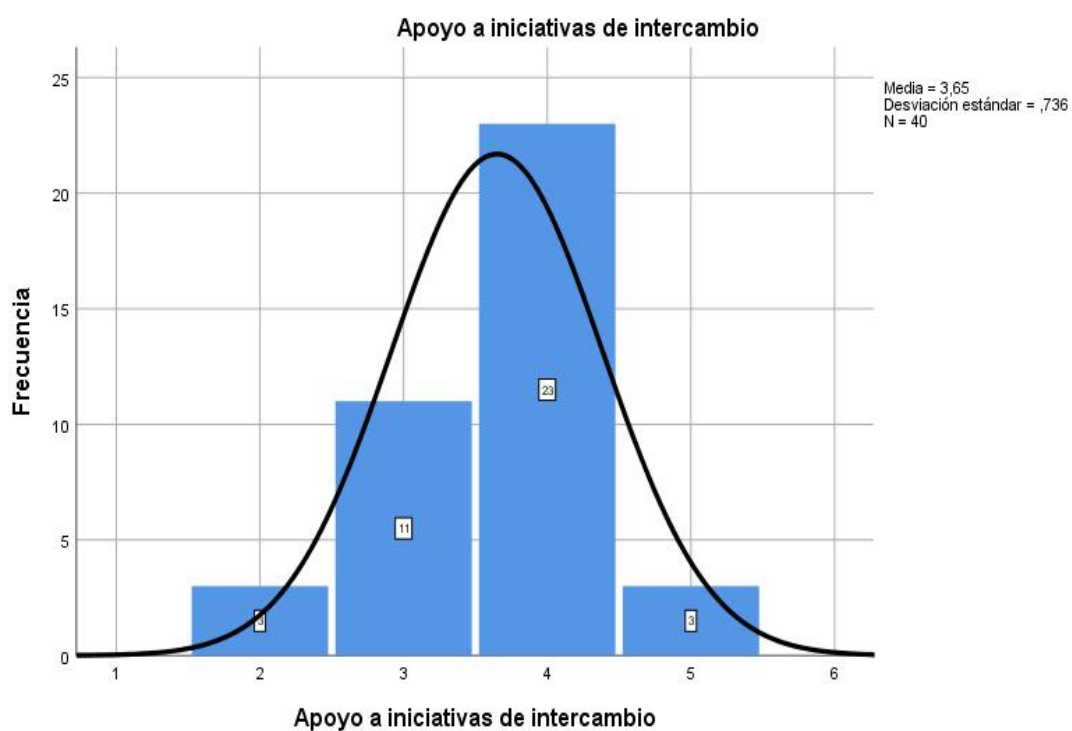
Comentario:

Como apreciamos, los colaboradores están de acuerdo con el ítem 14 en un 42,5%, un 17,5% está totalmente de acuerdo y un 40% está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 15: Apoyo a iniciativas de intercambio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	7,5	7,5	7,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	27,5	27,5	35,0
	De acuerdo	23	57,5	57,5	92,5
	Totalmente de acuerdo	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 15: Histograma Apoyo a iniciativas de intercambio



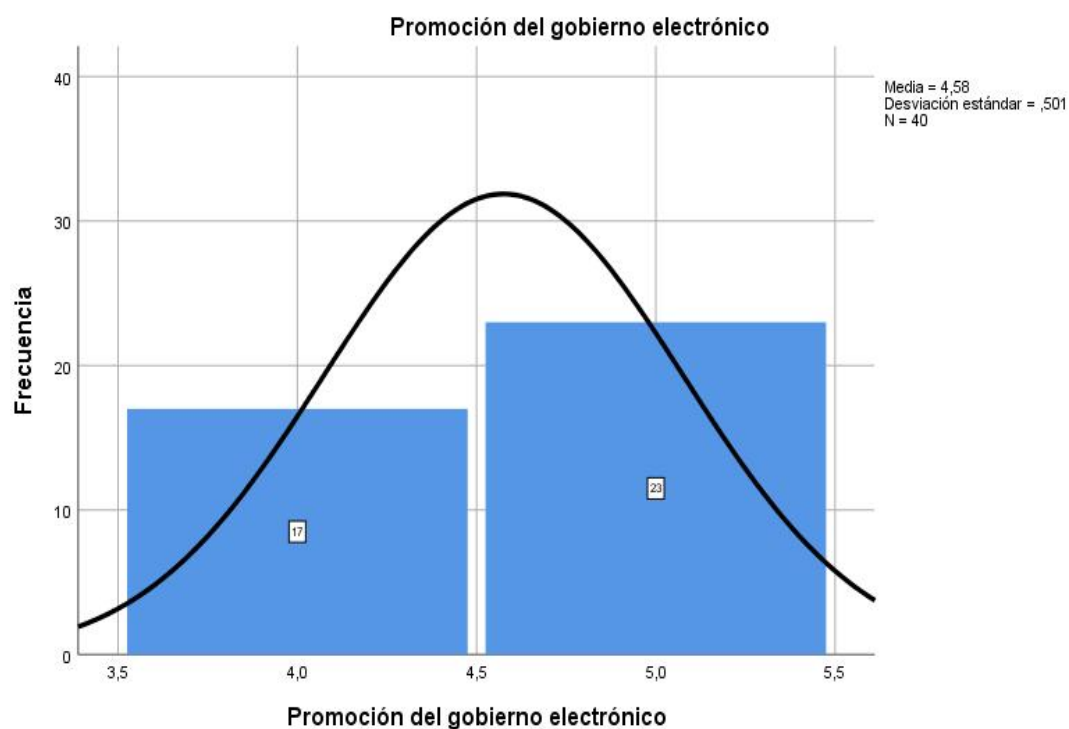
Comentario:

Como apreciamos, los colaboradores están de acuerdo con el ítem 15 en un 57,5%, un 7,5% está totalmente de acuerdo, un 27,5% está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo y un 7,5% está en desacuerdo.

Tabla 16: Promoción del gobierno electrónico

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	17	42,5	42,5	42,5
	Totalmente de acuerdo	23	57,5	57,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 16: Histograma Promoción del gobierno electrónico



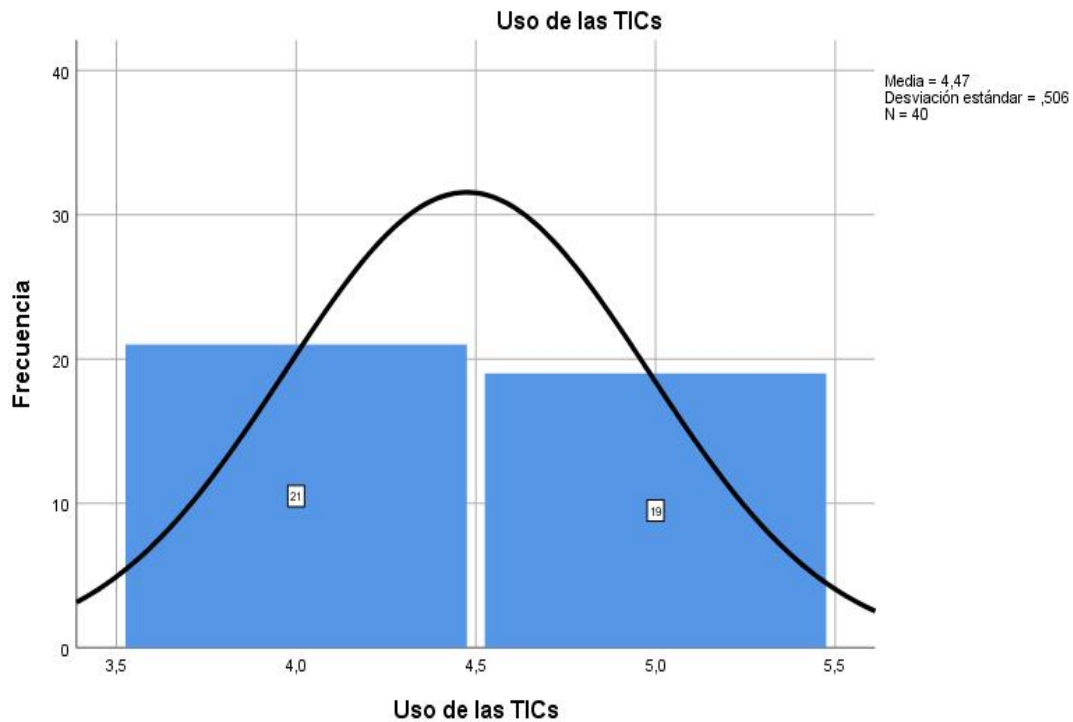
Comentario:

Como apreciamos, los colaboradores están de acuerdo con el ítem 16 en un 42,5% y un 57,7% está totalmente de acuerdo.

Tabla 17: Uso de las TICs

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	21	52,5	52,5	52,5
	Totalmente de acuerdo	19	47,5	47,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 17: Histograma Uso de las TICs



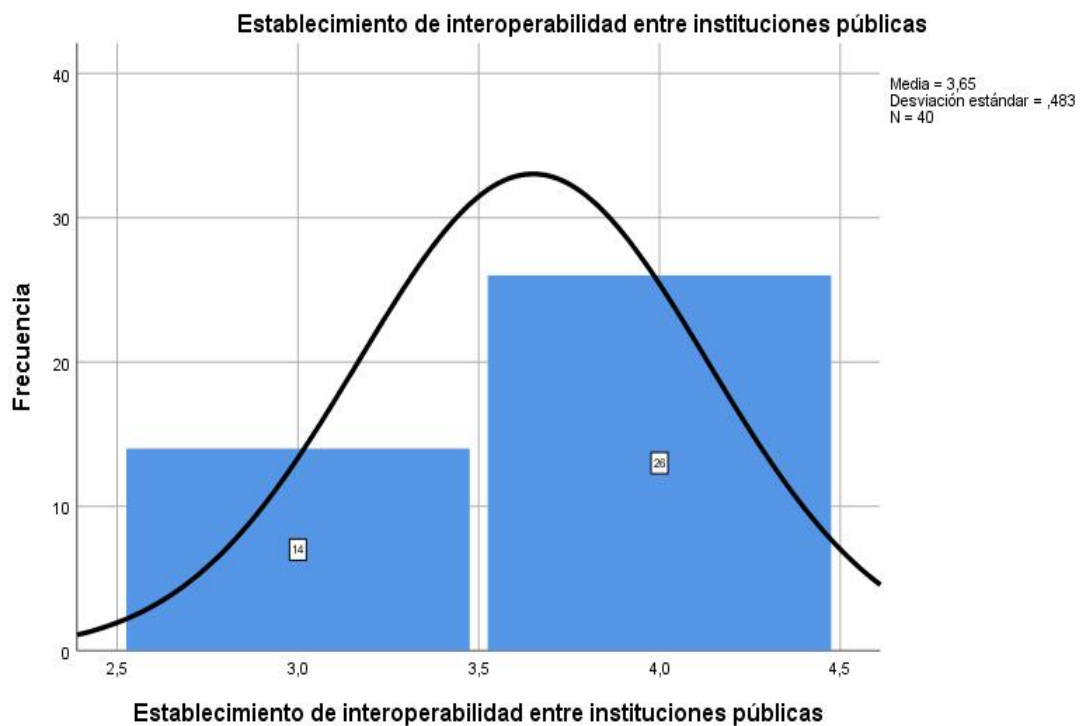
Comentario:

Como apreciamos, los colaboradores están de acuerdo con el ítem 17 en un 52,5% y un 47,7% está totalmente de acuerdo.

Tabla 18: Establecimiento de interoperabilidad entre instituciones públicas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	35,0	35,0	35,0
	De acuerdo	26	65,0	65,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 18: Histograma Establecimiento de interoperabilidad en instituciones públicas



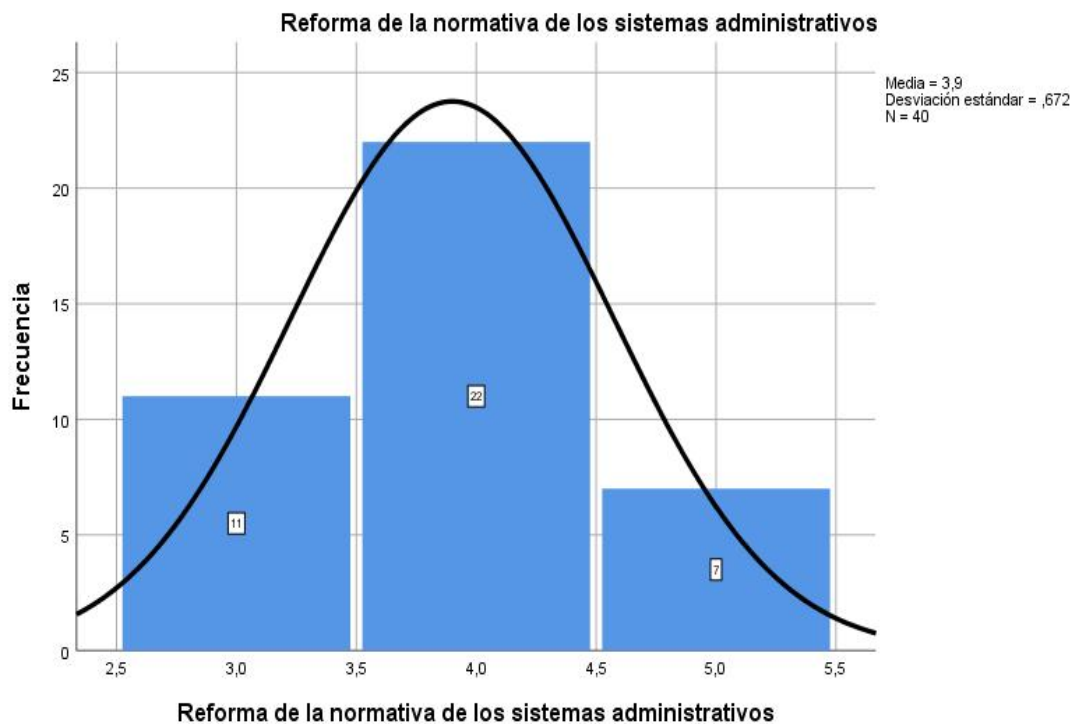
Comentario:

Como apreciamos, los colaboradores están de acuerdo con el ítem 18 en un 65% y un 35% está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 19: Reforma de la normativa de los sistemas administrativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	27,5	27,5	27,5
	De acuerdo	22	55,0	55,0	82,5
	Totalmente de acuerdo	7	17,5	17,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 19: Histograma Reforma de la normativa de los sistemas administrativos



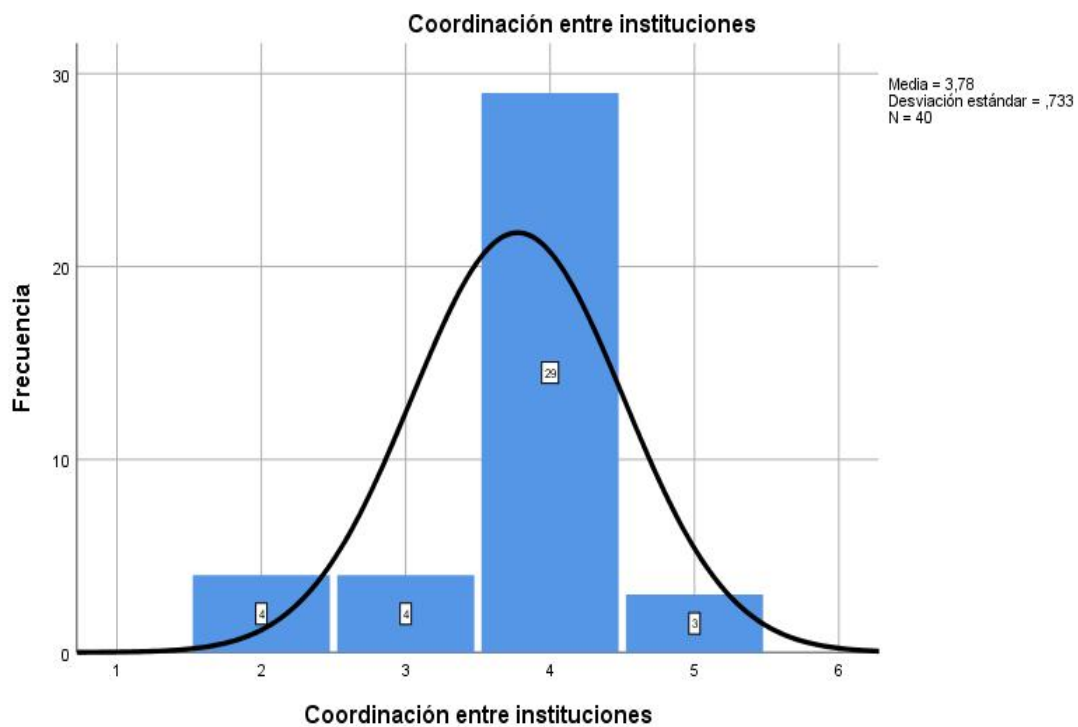
Comentario:

Como apreciamos, los colaboradores están de acuerdo con el ítem 19 en un 55%, un 17,5% está totalmente de acuerdo y un 27,5% está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

Tabla 20: Coordinación entre instituciones

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	10,0	10,0	10,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	10,0	10,0	20,0
	De acuerdo	29	72,5	72,5	92,5
	Totalmente de acuerdo	3	7,5	7,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Gráfico 20: Histograma Coordinación entre instituciones



Comentario:

Como apreciamos, los colaboradores están de acuerdo con el ítem 20 en un 72,5%, un 7,5% está totalmente de acuerdo, un 10% está Ni de acuerdo, ni en desacuerdo y un 10% está en desacuerdo.

ANEXO 14: Prueba de Hipótesis – Correlaciones

Prueba de Hipótesis General H0: V1 Implementación de la Gestión por Procesos no se relaciona con V2 Modernización Institucional

H1: V1 Implementación de la Gestión por Procesos se relaciona con V2 Modernización Institucional. Se evidencia una alta asociación entre la Implementación de la Gestión por Procesos con la Modernización Institucional equivalente al 85,6%; asimismo existe una alta significación estadística entre ambas variables.

Correlaciones - julio 11, 2021

		Implementación de la Gestión por Procesos	Modernización Institucional
Implementación de la Gestión por Procesos	Correlación de Pearson	1	,856**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Modernización Institucional	Correlación de Pearson	,856**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Prueba de Hipótesis Específica 1 H0: V1D1 La Determinación de procesos no se relaciona con V2 Modernización Institucional.

H1: V1D1 La Determinación de procesos se relaciona con V2 Modernización Institucional. Se evidencia una media moderada asociación entre la Determinación de procesos y la Modernización Institucional equivalente al 69,6%; asimismo existe una alta significación estadística entre la Determinación de procesos y la Modernización Institucional.

Correlaciones - julio 11, 2021

		Modernización Institucional	Determinación de Procesos
Modernización Institucional	Correlación de Pearson	1	,696**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Determinación de Procesos	Correlación de Pearson	,696**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Prueba de Hipótesis Específica 2 H0: V1D2 El Seguimiento, medición y análisis de procesos no se relaciona con V2 Modernización Institucional.

H1: V1D2 El Seguimiento, medición y análisis de procesos se relaciona con V2 Modernización Institucional.

Se evidencia una alta asociación entre el Seguimiento, medición y análisis de procesos y la Modernización Institucional equivalente al 83,8%; asimismo existe una alta significación estadística entre el Seguimiento, medición y análisis de procesos y la Modernización Institucional.

Correlaciones - julio 11, 2021

		Modernización Institucional	Seguimiento, medición y análisis de procesos
Modernización Institucional	Correlación de Pearson	1	,838**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Seguimiento, medición y análisis de procesos	Correlación de Pearson	,838**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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

Prueba de Hipótesis Específica 3 H0: V1D3 La Mejora de procesos no se relaciona con V2 Modernización Institucional.

H1: V1D3 La Mejora de procesos se relaciona con V2 Modernización Institucional. Se evidencia una alta asociación entre la Mejora de procesos y la Modernización Institucional equivalente al 79,2%; asimismo existe una alta significación estadística entre la Mejora de procesos y la Modernización Institucional.

Correlaciones - julio 11, 2021

		Modernización Institucional	Mejora de Procesos
Modernización Institucional	Correlación de Pearson	1	,792**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	40	40
Mejora de Procesos	Correlación de Pearson	,792**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	40	40

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