



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión por procesos y su relación con la gestión por resultados en la  
Dirección Regional de Ucayali, 2022

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

**AUTOR:**

Alvarado Trujillo, Alex (orcid.org/0000-0002-6166-3727)

**ASESOR:**

Mg. Bazan Tanchiva, Luis (orcid.org/0000-0002-0464-3295)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Para ti esposa Lidia, por brindarme tu apoyo incondicional y motivarme cada día de lograr mis metas y a mis hijos Richard y André, por todo el amor que me brindan.

Alex.

## **Agradecimiento**

Para Jesús mi Salvador, quien me da la fortaleza para seguir adelante. A mí asesor, el Mg. Luis Bazán Tanchiva, por brindarme su ayuda, tiempo y asesoramiento en la presente tesis, quien, con su gran profesionalismo, apporto nuevas perspectivas a mi investigación.

El Autor.

## Índice de contenidos

	<b>Pág.</b>
Carátula	
Dedicatoria	i
Agradecimiento	ii
Índice de contenidos	iii
Índice de tablas	iv
Índice de gráficos y figuras	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1.- Tipo y diseño de investigación.	14
3.2.- Variables, operacionalización	15
3.3.- Población, muestra y muestreo	17
3.4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5.- Procedimientos	19
3.6.- Métodos de análisis de datos	20
3.7.- Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Nivel de Gestión por Procesos y su relación con la Gestión por Resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.</i>	22
<b>Tabla 2.</b> <i>Nivel de procesos estratégicos y su relación con la Gestión por Resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.</i>	23
<b>Tabla 3.</b> <i>Nivel de procesos operativos y su relación con la Gestión por Resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.</i>	24
<b>Tabla 4.</b> <i>Nivel de procesos de soporte y su relación con la Gestión por Resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.</i>	25
<b>Tabla 5.</b> <i>Nivel de gestión por procesos en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.</i>	26
<b>Tabla 6.</b> <i>Nivel de gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.</i>	27
<b>Tabla 7.</b> <i>Correlación entre Gestión por Procesos y su relación con la Gestión por Resultados.</i>	28 29
<b>Tabla 8.</b> <i>Correlación entre procesos estratégicos y gestión por resultados.</i>	
<b>Tabla 9.</b> <i>Correlación entre procesos operativos y gestión por resultados.</i>	30
<b>Tabla 10.</b> <i>Correlación entre procesos de soporte y gestión por resultados.</i>	31

## Índice de gráficos y figuras

- Figura 1.** *Nivel de Gestión por Procesos y su relación con la Gestión por Resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.* 22
- Figura 2.** *Nivel de procesos estratégicos y su relación con la Gestión por Resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.* 23
- Figura 3.** *Nivel de procesos operativos y su relación con la Gestión por Resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.* 24
- Figura 4.** *Nivel de procesos de soporte y su relación con la Gestión por Resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.* 25
- Figura 5.** *Nivel de gestión por procesos en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.* 26
- Figura 6.** *Nivel de gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.* 27

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre la Gestión por procesos y la Gestión por Resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022. por medio de la Investigación básica cuya metodología es no experimental y transversal, de nivel correlacional. Para el estudio no fue necesario calcular una muestra óptima, pues se tuvo acceso a los 113 trabajadores total de la población; el enfoque y los instrumentos utilizados fueron una encuesta y cuestionarios administrados a los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali; se emplearon tres expertos para determinar la validez de las medidas y se adquirió el coeficiente Alfa de Cronbach para medir su fiabilidad de 0.89 y 0.85 para los dos cuestionarios, respectivamente. El principal resultado fue que el 59.3% de trabajadores afirmaron que, en la DREU, existe un regular nivel en la gestión por procesos, de igual manera, otro 42,5% de trabajadores señalaron que en la DREU existe un regular nivel en la gestión por resultados, pero concluyendo que, de acuerdo al Rho de Spearman = 0,782;  $p=0,000 < 0,05$ , existe un alto nivel de relación de la gestión por procesos con la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

**Palabras clave:** Gestión por procesos, gestión por resultados.

## ABSTRACT

The present research work whose objective was to determine the relationship between Management by processes and Management by Results in the Regional Directorate of Education of Ucayali, 2022, by use of non-experimental, correlational study at the level of fundamentals. Since the whole population of 113 workers was accessible, it was not required to create an ideal sample size for the research. The survey and questionnaires were administered to the employees of the Regional Directorate of Education of Ucayali; For the validity of the instruments, three experts were consulted, and Cronbach's Alpha coefficients of 0.89 and 0.85 for the two surveys, respectively, were determined. The key result was that 59.3% of employees in the DREU agreed with the assertion that there is a regular level of management by procedures. Similarly, 42.5% of workers said that there is a regular level of management in the DREU. by outcomes, while finding that, according to Spearman's  $Rho = 0.78$ ;  $p=0.000$   $0.05$ , there is a strong correlation between management by procedures and management by results in the Regional Directorate of Education of Ucayali, 2022.

**Keywords:** Process management, results-based management.

## I. INTRODUCCIÓN

En América del Sur, específicamente en Brasil, la gestión pública está sufriendo los estragos de la falta de logros en sus resultados:

En América Latina, los problemas que se relacionan con las estrategias de planificación en la gestión de procesos en el sector estatal presentan problemas que se reflejan en los gobiernos locales. Estos gobiernos locales no demuestran eficiencia en cuanto a un buen plan de desarrollo, porque los resultados de la gestión son inadecuados. (Yarleque, 2019 p. 12)

En el Perú, la Presidencia del Consejo de Ministros (2018), señala que la poca interrelación existente entre la gestión por procesos con la gestión por resultados, no ha permitido una articulación pertinente entre las reformas del estado y el desarrollo obtenido. A pesar de ello, ha experimentado un crecimiento rápido y estable, años antes de inicios del siglo XXI, lo que ha permitido una importante mejora de sus indicadores sociales. Esta mejora es producto de importantes reformas estructurales. Sin embargo, no hubo un aumento correspondiente en la eficiencia del Estado a lo largo del período de expansión económica.

En el año 2002, el Poder Ejecutivo del Perú promulgó la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, que declaró al Estado peruano en proceso de modernización de sus diversos organismos, órganos, entidades, organizaciones y procedimientos para mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio de la población. Esto se hizo con el fin de crear un Estado al servicio del pueblo y descentralizado.

En la Dirección Regional de Educación de Ucayali (DREU), según el MIDIS (2020), no se están ejecutando de manera pertinente las políticas de gestión de procesos articuladas a la gestión por resultados, conforme al informe de revisión del cumplimiento del segundo convenio para la asignación de fondos de estímulos por desempeño y logro de resultados sociales, en el marco de este programa de gobierno (FED), convenio suscrito entre el Gobierno Regional de Ucayali y el Ministerio de Economía y Finanzas, solo se cumplió un 71.3 % en función de los compromisos de gestión, afectando el mecanismo para la transferencia del tramo de metas de cobertura y condiciones para la atención a los estudiantes de las zonas rurales. En ese sentido, la escasa correspondencia entre la gestión por procesos y

la gestión por resultados dentro de la DREU, está afectando los procesos administrativos y de servicio que brinda esta entidad, reflejándose esto en los resultados de compromisos de desempeño.

Por eso que, la importancia del estudio radica en comprobar el vínculo entre gestión por procesos y la gestión por resultados en la DREU, ya que eso dará oportunidad de implementar estos enfoques en su gestión, con el fin de promover una mejora continua en esta entidad, razón por la cual, por medio de esta investigación se busca aportar en la generación de resultados que orienten en el desarrollo de procedimientos y servicios adecuados a los requerimientos de los interesados.

En ese mismo sentido, se realiza la formulación del problema general: ¿Cuál es el nivel de relación entre la gestión por procesos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022? Del mismo modo, contamos con las problemáticas específicas siguientes: ¿Cuál es el nivel de relación entre los procesos estratégicos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación Ucayali, 2022? ¿Cuál es el nivel relación entre los procesos operativos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022? ¿Cuál es el nivel relación entre los procesos de soporte y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022?

La presente investigación es importante, teniendo como justificación práctica, proporcionar información valiosa sobre la gestión administrativa a los funcionarios de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, contando con los resultados para la toma de decisiones de su gestión, reflexionando y evaluando, para realizar los cambios pertinentes que le permitan avanzar hacia ser una entidad pública que logre sus propósitos, por medio de la ejecución de una gestión coherente, implementando con eficiencia una gestión por procesos con una gestión por resultados.

Desde el punto de vista teórico, contribuirá a la modernización de la gestión pública en las instituciones del Estado. Esto se logrará al determinar el tipo de relación entre la gestión por procesos y la gestión por resultados. Esto, a su vez, beneficiará a la población de usuarios que atiende la Dirección Regional de Educación de Ucayali. El aporte teórico permitirá que la institución logre resultados

y objetivos de mayor calidad al mejorar la eficiencia con la que brinda productos y servicios a sus consumidores; además, las conclusiones a que se lleguen, favorecerán a la toma de decisiones de los cambios que se deben tomar en cuanto al nivel de relación entre las variables.

Finalmente, en términos metodológicos, será beneficiosa para otras investigaciones, ya que en temas de administración pública el instrumento brindará información sobre el nivel de relación entre las variables, lo que se requiere en las organizaciones para el análisis interno de los funcionarios, con la finalidad acelerar trámites administrativos que permitan la obtención de sus objetivos y metas propuestas en favor de los usuarios en el sector de educación.

Tomando en cuenta lo expuesto, se plantea como objetivo general de la investigación: Determinar el nivel de relación de la gestión por procesos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022. y como objetivos específicos: Determinar el nivel de relación de los procesos estratégicos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022. determinar el nivel de relación de los procesos operativos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022 y determinar el nivel de relación de los procesos de soporte y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

La hipótesis general que se planteó en la investigación: Existe un alto nivel de relación de la gestión por procesos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022. Asimismo, sus hipótesis específicas son: Existe un alto nivel de relación de los procesos estratégicos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022. existe un alto nivel de relación de los procesos operativos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022 y existe un alto nivel de relación de los procesos de soporte y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Teniendo en cuenta los antecedentes nacionales, son:

Carrasco (2021) en su tesis, la Gestión por resultados en una JEC, 2019, seleccionándose como muestra al representante de los padres, el director general, el subdirector, el coordinador administrativo y el coordinador pedagógico. La investigación fue de carácter fundamental y siguió un diseño fenomenológico interpretativo hermenéutico. Los datos se recogieron mediante el uso de una entrevista. Indicó que la gestión por resultados ha conllevado que, como parte de un esfuerzo en la reforma educativa, las instituciones educativas de la JEC refuerzan la colaboración, buscando lograr los propósitos previstos con óptimos resultados, como institución JEC.

Asimismo, en San Martín, Guerra y Palomino (2020) en su artículo “La mejora de la calidad de gasto mediante el modelo de gestión por resultados”, de enfoque cuantitativo, el objetivo del proyecto era desarrollar y verificar un tipo de gestión basado en logros para la Unidad de Gestión Educativa Local, de esta forma, aumentar la calidad del gasto. Para ello, utilizó un cuestionario como instrumento para recogida de información. Llegando a la conclusión, donde su contexto de estudio demuestra que la ejecución de los gastos de la UGEL San Martín está viciada por métodos inadecuados. Esto es cierto no sólo desde la perspectiva de los numerosos expertos, sino también de los que componen estas unidades, como los directores.

Para Panchillo, Guivar y Heredia (2020) en su estudio “Mejora de la productividad mediante la gestión por procesos”. Realizado en Lima, con modelo cuantitativo, investigación de tipo explicativa causal, con diseño no experimental de investigación, siendo su muestra de 35 trabajadores, la técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos son los cuestionarios con escala Likert. Habiendo conseguido un coeficiente de correlación de Spearman de 0,655, se evidenció la existencia de una mejora alta, llegando a la conclusión de que la gestión por procesos había contribuido en la mejora directa de la productividad de la empresa. Esto se basó, en que la mejora se evidenció por la existencia de una asociación positiva alta entre las variables de estudio en la entidad.

También, en Tarapoto, Pérez y Orbe (2019) con la tesis “El fortalecimiento institucional y su influencia en la gestión por resultados de la UGEL San Martín - Tarapoto 2019”, teniendo como propósito investigar el efecto que tiene el fortalecimiento institucional en la administración por resultados de esta entidad pública. Se estableció que el fortalecimiento institucional influye significativamente en la gestión de resultados, ya que el nivel de significación bilateral obtiene un valor  $p$  de  $0.000 < 0.05$ , con un coeficiente de correlación de Pearson cuyo valor alcanzado fue de 0,948, lo que muestra una alta correlación positiva, y como resultado se comprobó que la gestión de resultados es de carácter interdisciplinario.

De la misma forma, Avalos (2018) de acuerdo a su tesis “El impacto administrativo de la Gestión por Resultados en parques zonales de Lima”. El estudio no incluyó ningún experimento controlado; fue correlacional; utilizó una estrategia hipotética-deductiva; utilizó un enfoque cuantitativo; y la observación fue la metodología principal para la recopilación de datos. Llegando a concluir que cuando se trata de la gestión de los parques zonales y metropolitanos, si existe una influencia importante basada en la gestión por resultados, entonces esto indica que cualquier cambio en las variables de ingresos y/o gastos lleva a una variación directamente proporcional en relación al número de visitantes durante los años 2011 a 2017, teniendo un impacto significativo fundado en la gestión por resultados durante la administración de los parques zonales y metropolitanos; siendo entonces, un aporte importante apoyado en la gestión por resultados.

En cuanto, Bendezú (2018) en su trabajo “Cumplimiento de los compromisos de desempeño mediante la gestión por procesos en la UGEL Chíncha, año 2016”, el diseño correlacional de la investigación descriptiva que utilizó, propugno establecer de qué manera la gestión pública por resultados tiene coherencia con la observancia de los compromisos de desempeño en la UGEL de Chíncha. La investigación fue de carácter descriptivo y se realizó para determinar estos aspectos. Se ha descubierto que la gestión pública por resultados tiene un coeficiente de conexión de 0,92 con el gran crecimiento de los compromisos de desempeño en la Unidad de Gestión Educativa Local de Chíncha en el 2016.

Del mismo modo, Benavente (2018) en su artículo “Gestión por procesos en la municipalidad distrital de Echarati Cusco”. Su propósito general fue

proporcionar una explicación sobre el uso de la gestión de procesos. La investigación tuvo lugar mediante un enfoque descriptivo y cuantitativo, con diseño no experimental. Utilizó la encuesta como instrumento, siendo administrado en un cuestionario con 34 ítems, teniendo un rango de valor, para la muestra de 45 empleados de la institución objeto de este estudio. De acuerdo a los hallazgos, la gestión por procesos, que abarca las dimensiones de planificación, ejecución de actividades, control y seguimiento en el uso de procedimientos, es deficitaria en el área de Gerencia de Administración y Finanzas de la entidad pública local en mención.

Y finalmente, en la región Apurímac, Medina (2018) desarrolló la investigación “Gestión por procesos y la gestión de la calidad en los colaboradores de la UGEL de Andahuaylas”. La tesis fue de tipo correlacional, contando con una población de 62 empleados, se tomó como muestra probabilística 20 trabajadores administrativos. Se empleó como metodología una encuesta con un cuestionario de 32 preguntas. En conclusión, existe una considerable correlación favorable de gestión por procesos con gestión de la calidad entre los empleados de la UGEL de Andahuaylas

También se buscó los antecedentes a nivel internacional, encontrando a los tesisistas:

Campo (2019), con su trabajo “Modelo de Gestión por Resultados para la Dirección Distrital 23D03 La Concordia Salud”, Esta investigación está diseñada para ser de carácter cualitativo, descriptivo, exploratorio y documental. La investigación se realizó con una muestra de estudio que contó con 19 profesionales y funcionarios de la salud, y se utilizó como instrumento el método de observación y la ficha de observación. Se concluye que la evolución histórica de la Gestión por Resultados, sustentada en los antecedentes teóricos, ha llevado a la mejora de los procesos y procedimientos de la entidad tanto en la planificación estratégica como en el presupuesto por resultados, en la gestión financiera, en los programas e iniciativas, así como en la evaluación y el seguimiento; hacia la creación de una institución modelo de gestión por resultados, eficiente y ajustado a la realidad del sector salud. Para construir un paradigma eficaz de gestión basada en los resultados, esto se logró ajustado a los requerimientos del sector salud.

De igual manera, Marcelo (2018) en su tesis "Servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria". La generación de una guía para la gestión de una empresa mediana de Quito. El objetivo de esta investigación fue determinar las mejoras organizativas que necesita la empresa. Para el recojo de datos se usó métodos como las entrevistas, encuestas e incluso la observación. En conclusión, en la tesis, se pudo evidenciar, que en el empleo de la gestión por procesos, la entidad ha experimentado un crecimiento significativo, permitiéndole gestionar con rapidez su servicio, estimado en el mercado, mejorando su administración y ejecución de proyectos, establecer procesos estratégicos de gestión empresarial y de gestión de la calidad, y como resultado, se prevé que se incremente la productividad mejorando y manteniendo simultáneamente la calidad en los servicios de la entidad.

Del mismo modo, Bastidas (2018). "Una estructura organizativa centrada en el proceso para un Centro de Educación Infantil Martín Lutero ubicado en Chile", contando con el método cuantitativo de tipo exploratorio-descriptivo, Se usó como instrumentos una encuesta compuesta por once preguntas formuladas al personal directivo y docente. La muestra representativa fue de 56 individuos, de 168 de la población total. Concluyendo que con la investigación identificaron que dicha institución carecía de una estructura organizacional y definición de procesos lo que les llevaba a problemas de una precaria atención, el estudio se realizó para poder hacer una propuesta de diseño de la estructura organizativa, de los procedimientos y de los manuales de funciones para dar un servicio eficaz y de calidad a los particulares que hacen uso de esta sede institucional. Como consecuencia de este estudio, se han sistematizado cuatro prácticas efectivas para que puedan ser copiadas y utilizadas como métodos creativos dentro del procedimiento de modernización del sistema de gestión pública.

Asimismo, en Colombia, Rodríguez (2017) en su tesis "El propósito y las operaciones de apoyo de la fundación del desayuno Creando Huella se rigen por la gestión de procesos". El tipo de estudio de la investigación se dio con una aplicación a una investigación descriptiva, que permitió recoger la información requerida sobre la condición real de la fundación Desayunitos. Llegando a la conclusión de que la propuesta hizo una contribución al acompañamiento y a la actualización

permanente de los compromisos de la institución de operar constantemente basándose en la premisa del placer del niño (cliente), el propósito de la empresa y los procedimientos de apoyo.

A nivel local, se ha tomado en cuenta los antecedentes siguientes:

Lavi (2021) “Gestión de Procesos y la Calidad del Servicio en la SUNARP N° VI-Sede Pucallpa 2020”. Estudio realizado en Pucallpa. El diseño del estudio fue descriptivo, cuantitativo, correlacional y no experimental. La muestra demográfica y la muestra de empleados fue de 92 empleados de la sede de SUNARP-Pucallpa, la misma que se trabajó con un muestreo de conveniencia no probabilístico, el cuestionario sirvió de instrumento para la encuesta. Llegando a comprobar que existe una correspondencia importante de la Gestión de Procesos y Calidad de Servicio de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Zona Registral N° VI - Pucallpa 2020, sabiendo que el coeficiente de correlación = 0,534 señala una coherencia moderadamente positiva y Sig.= 0,000 revela un resultado muy importante. Esto permitió concluir que existe una correlación considerable entre la gestión de procesos y la calidad del servicio.

Por último, Bárbara (2019) en su artículo “Eficacia y gestión de la calidad en las operaciones administrativas de las MYPES, año 2019”. El objetivo del estudio era conocer el nivel de gestión de la calidad y la eficiencia que muestran tareas administrativas realizadas por las pequeñas y medianas empresas. El enfoque de la investigación se clasifica como mixto y descriptivo, utilizando una metodología de estudio descriptivo, no experimental y transversal, encontrado aspectos específicos de la gestión y las operaciones administrativas por medio de un cuestionario estructurado junto con el despliegue del enfoque de la encuesta. Los resultados llevaron a los investigadores a la conclusión de que la administración de las MYPES no contaba con procedimientos administrativos eficientes; ya que la mayoría de ellos indicaron que no se han puesto en marcha, ya que continúan con una organización informal.

En lo referido a la base teórica del estudio, en relación a la Gestión por procesos, Carranza et ál (2014), lo define como:

El enfoque metodológico que moldea las actividades y procedimientos, así como las diferentes maneras de trabajo que contiene la cadena de valor,

para transformarlas en una sucesión donde se garantice que los bienes y servicios produzcan efectos significativos para la población, de acuerdo con los recursos de que se dispone. Abarca la identificación, el análisis, la mejora o la modificación drástica de una situación determinada, así como la utilización de herramientas, procesos y el control de dichos aspectos. (p. 12)

Este concepto implica que para la gestión por procesos es preciso tener un proceso debidamente concatenado que permita beneficiar al usuario de una entidad pública. Además, como indica el DS N° 123-2018 PCM: “La fase de planificación es importante para la gestión del proceso, ya que permite dirigir y regular las actividades laborales de un organismo público de forma paralela a las distintas áreas organizativas para coadyuvar a la consecución de los propósitos institucionales” (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018, p. 8).

Del mismo modo, la gestión por procesos dirige la organización en la manera de crear, administrar y acompañar las actividades de su encargo, avanzando hacia los objetivos planteados, articulando acciones entre las áreas institucionales. Para prestar un servicio superior, la empresa busca optimizar sus operaciones persiguiendo la eficiencia y la eficacia. De este modo, el esfuerzo favorece a la obtención de los propósitos de la institución. (Ministerio de Educación, 2016).

Entonces la gestión por procesos posee como fin optimizar y mejorar las acciones de las diferentes áreas de una institución, como lo afirma Ramírez (2007). Esto permite perfeccionar la gestión de los recursos existentes en la producción y lograr la mejora continua de las operaciones internas de una institución, con lo que se disminuyen los costos de funcionamiento y aumenta el nivel de satisfacción de los usuarios.

Teniendo como base teórica estas definiciones, la gestión de procesos se centra en los procesos de una organización y/o entidad; identificándolos, los registra y los regula, al tiempo que propone formas de mejorarlos continuamente. Todo ello con el objetivo de contentar a ambas partes, especialmente al usuario.

Para De la Cruz (2018), la gestión por procesos puede desglosarse en tres categorías, que son las siguientes:

Los procesos estratégicos, es un proceso de construcción del futuro de una empresa, entidad y de las personas, basándose en su capacidad competitiva, es decir es un acto de mejoramiento permanente y continuo, innovador y reposicionaría; consisten en los procedimientos implicados en la interpretación de las políticas, las estrategias, el propósito y la visión de una organización, así como la verificación de que se ajusta a esos requisitos. (Céspedes, 2015)

En cuanto a los procesos operativos: son procedimientos preparados para realizar los trabajos que facilitan ejecutar las políticas y estrategias programadas para que la entidad preste servicio a los usuarios; están directamente relacionados con los servicios que se prestan en las diferentes áreas funcionales en su ejecución. (Presidencia de Consejo de Ministros, 2018).

Y sobre los procesos de soporte: actúan como una especie de apoyo a las actividades esenciales que ocurren dentro de una entidad, donde los procesos se deciden para cumplir los objetivos del servicio o unidad. Si no se llevara a cabo este procedimiento, no habría procesos críticos ni estratégicos. (Solf, 2019)

Respecto a la Gestión por Resultados, el Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (2018) precisa que es un método de administración en el sector público cuyo objetivo principal es dotar a las organizaciones públicas de una gestión eficiente y eficaz en la creación del valor público, para mejorar dicho proceso; asegurando así, la máxima eficacia, eficiencia y la eficacia de su actuación en la consecución de los objetivos gubernamentales y la mejora continua de sus instituciones.

García y García, refuerza lo dicho enfatizando que: “Es una técnica de administración estatal, que permite tomar decisiones basadas en un conocimiento fidedigno de las consecuencias, en cuanto al accionar que las entidades públicas tienen en la sociedad”. (2010, p. 13).

Desde la posición de Dessauge (2016), establece que es un grupo de ideas y herramientas que conlleva a ajustar los aspectos de la articulación administrativa, para dotar de información y/o guías para las medidas de la gestión pública que sean necesarias con la finalidad de orientar y/o reorientar el desempeño de la entidad, que viabilice una mejor articulación interna en la consecución eficaz de la calidad de los productos específicos.

Asimismo, el Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala (2013), explica que es una guía de la administración estatal, donde todos los medios y logística del Estado se dirijan a la consecución de metas a favor de la población. Se prevé que con ello se establezca un balance entre el funcionamiento de cada una de las entidades gubernamentales y los avances que se desean obtener para el crecimiento de la nación.

A su vez, Mendoza y Robles (2000), expresa como una estrategia de gestión moderna relacionada con los procesos y procedimientos de los organismos públicos, la gestión por resultados se considera una técnica basada en los resultados, con el objetivo de brindar un servicio mejor a los usuarios, teniendo como su propósito, monitorear y evaluar los resultados planificados con base en un proceso de toma de decisiones aceptable.

Además, Córdova (2007); sostiene que la gestión basada en los resultados surgió de la necesidad de descentralizar los procesos sociales y el desarrollo económico, este último con el fin de diseñar y perfeccionar los mecanismos que lo componen para maximizar la eficacia de la asignación de recursos y, en consecuencia, tener un mayor impacto en los ciudadanos.

Y finalmente McBride (2011), afirma que el propósito de la gestión basada en los resultados es crear resultados más altos con los mismos o menos recursos combinando varios sistemas, valores y procesos. Esto contrasta con el sistema burocrático, que se basa en procedimientos rígidos, decisiones centralizadas, basándose en reglas para determinar el éxito.

En este sentido, las teorías que apoyan la gestión por resultados son las de Ross, citadas por Bueno y Santos (2008). Ross desarrolló la teoría de la agencia conocida como "riesgo moral", que indica que es necesario reforzar la función de supervisión y vigilancia de la actuación del directivo, para que no se produzcan desviaciones de los comportamientos laborales pactados en el contrato de trabajo. Parece que la creación de programas de incentivos que vinculen la cuantía del salario del directivo al grado en que la actividad acordada produzca los resultados previstos y pueda ser evaluada por indicadores objetivos sería una opción interesante a considerar. (p.5). En otras palabras, el líder debe ser competente y estar capacitado para monitorear el logro de resultados de la entidad.

Ahora bien, la Teoría del “management” según Ducker, citado por Zambrano (2008) lo considera como a la capacidad de gestión de una organización de negocios o empresa en procura de lograr eficacia, eficiencia, economía, calidad y rentabilidad en sus procesos. El “management” ha hecho posible que los individuos trabajen juntos hacia un propósito similar proporcionándoles objetivos compartidos, valores compartidos, la estructura adecuada y las oportunidades de formación y desarrollo continuos que necesitan para producir resultados y adaptarse al cambio.

Y finalmente la teoría de la contingencia de Fiedler citado por Yagual (2013) "describe cómo la alta eficacia de un grupo u organización se adquiere a través de la personalidad de un líder y de las circunstancias en las que se encuentra el grupo u organización. Aplicando un trabajo administrativo eficiente, manifestando que no sólo hay una forma de dirigir una empresa, sino también el grado de conducción del estilo del líder, cuyo objetivo propósito es la consecución de objetivos, metas y la mejora en la gestión de los organismos, donde se puede aplicar una práctica de gestión más eficaz".

En cuanto a las dimensiones de la variable Gestión por Resultados, García y García (2010) determinan lo siguiente:

La planificación orientada a resultados: Quispe y otros (2021) lo refiere como los conjuntos estratégicos, participativos y operativos dentro de un organismo empresarial (p.37). Ser estratégico en este contexto para las organizaciones públicas es identificar claramente su visión de futuro a mediano y largo plazo, definiendo el camino a seguir, cuáles son los objetivos clave, a partir de un examen exhaustivo de las cuestiones políticas, económicas y sociales del entorno. En otras palabras, ser estratégico significa ser previsor. Será participativa cuando los individuos implicados en el proceso de obtención de resultados estén expresamente de acuerdo con la estrategia para crear resultados sostenibles en el tiempo. Y será operativa cuando los insumos, procesos y productos estén orientados al cumplimiento de los objetivos especificados en la fase estratégica del proceso. En pocas palabras, el planeamiento que conduce

a resultados tiene que ser estratégica, pero también tiene que ser participativa y operativa.

En la práctica, la dimensión del presupuesto por resultados se encamina en la búsqueda de una mayor eficacia y eficiencia en la asignación y ejecución de los recursos presupuestarios. Esto se debe a que cuanto más limitada o escasa es la disponibilidad de recursos públicos, más importante es mejorar la eficacia y la eficiencia con la que se utilizan estos recursos. En consecuencia, el componente de la gestión basada en resultados se centra en la búsqueda de una mayor eficiencia y eficacia en la asignación y ejecución de los recursos presupuestarios

Además, uno de los retos del modelo de presupuesto por resultados es concatenar el planeamiento con el presupuesto para promover una estructura de gestión que promueve el uso eficiente de los recursos públicos. Esto contrasta con la postura convencional, que es la que actúa de manera inercial basada en el cumplimiento de la normativa.

Y finalmente tenemos al Seguimiento y Monitoreo: Álvarez (2012), muestra que es una herramienta de gestión mediante la cual se comprueba el avance de las metas y objetivos de una entidad, mientras que la evaluación es la valoración ordenada y objetiva de los resultados de una actividad, proyecto o política, identificando las consecuencias y los impactos del proyecto. La evaluación también implica que es una herramienta de la gestión.

Haciendo referencia a los objetivos principales de la gestión por resultados según Carrasco, (2015) señala que son: Animar a los operadores a invertir de forma productiva y eficiente y tomar mejores decisiones sobre qué gastos deben tener prioridad.

Teniendo en cuenta a Cayllahua y Dorote (2019), declaran las ventajas de la Gestión por Resultados las cuales son: Integra el proceso de planificación y presupuesto, como también el bienestar del ciudadano como objetivo principal; además permite detectar las duplicidades que puedan existir, puede agregarse que ayuda a centrarse en áreas específicas, más aún, indica la articulación de las prioridades de los niveles de gobierno para lograr resultados a escala nacional.

### III. METODOLOGÍA

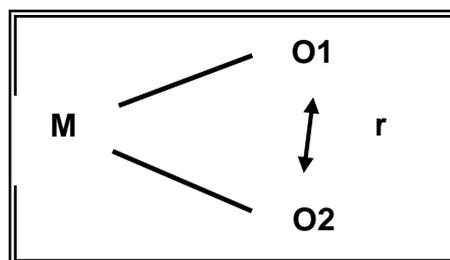
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La tesis se ciñe a una ruta básica, puesto que ha buscado entre las teorías existentes las que se relacionan con las variables de investigación, dado que esta forma de estudio tiene como fin incrementar el saber sobre un conocimiento específico mediante la obtención de datos, sin que ello tenga una aplicación inmediata en la sociedad (Marín, 2008). Siendo insumo para el inicio de una investigación aplicada.

Siendo de enfoque cuantitativo ya que se apoya en la medición numérica y el análisis mediante métodos estadísticos, en base a la recolección de datos. Además, es un estudio de nivel descriptivo - correlacional ya que explica las características y analiza el vínculo entre dos o más variables a partir de un patrón supuesto para un grupo, sustentándose la correlación en hipótesis sometidas a prueba (Hernández et al., 2014).

El método de investigación utilizado fue el inductivo-deductivo, tal y como afirman Llanos y Fernández (2005), que el tema y los objetivos sirvieron como conceptos generales que permitieron adquirir información, analizarla y generar conclusiones.

Según Hernández et al. (2014), se creó el vínculo entre la gestión por procesos (V1) y la gestión por resultados (V2) en el personal de la Dirección Regional de Educación de Ucayali. El diseño empleado fue de tipo no experimental, transversal, donde los datos fueron recopilados simultáneamente. Es esquematizado en la siguiente manera:



Dónde:

**M** = Muestra

**O1** = Gestión por procesos

**O2** = Gestión por resultados

**r** = Vínculo existente entre O1 y O2.

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **V1 Gestión por procesos**

#### **Definición conceptual**

Según Tovar (2012), la gestión por procesos es el enfoque que permite reconocer, definir, interconectar, optimizar, operar y mejorar los procesos de una organización. Esto puede lograrse mediante la gestión de los procesos. Se tendrán en cuenta los siguientes factores e indicadores: en lo estratégico tenemos; políticas Institucionales, planeamiento Estratégico y evaluación de la gestión institucional; en lo operativo, la organización del servicio público, fortalecimiento del desempeño laboral y la participación y clima institucional; y la de soporte; administrar recursos humanos, administrar recursos económicos y administrar los recursos, bienes y servicios. (Ministerio de educación, 2016)

#### **Definición operacional**

Compuesto por tres dimensiones: procesos estratégicos, operativos y de soporte; utilizaremos la encuesta y el cuestionario para recolectar datos para el estudio de las variables mencionadas; las preguntas o ítems son de creación propia; contamos con la asistencia de tres especialistas para su revisión; y utilizaremos el Alfa de Cronbach para determinar su confiabilidad. Los datos recolectados serán evaluados con cuidado y se utilizarán escalas para determinar los niveles y rangos, los cuales serán categorizados como Bajo, Medio y Alto.

#### **Indicadores**

Se usó indicadores que de manera coherente ayudó a medir sus características, con dimensiones teóricamente propuestas, las cuales están en el anexo 1 y su instrumento respectivo.

#### **Escala de medición**

Se utilizó la escala ordinal, para recibir la observación de los trabajadores en cuanto a esta variable: Nunca, casi siempre, siempre; la cual permitió evaluar de manera numérica sus respuestas.

## **V2 Gestión por resultados**

### **Definición conceptual**

Según la OSCE (2018) es un enfoque de gestión del sector público que tiene como objetivo dotar a las organizaciones públicas de una gestión eficiente y eficaz el proceso de producción de valor público para optimizarlo. Esto se hace a través de sus dimensiones e indicadores, que aseguran la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, así como el logro de los objetivos del gobierno y el desarrollo continuo de sus instituciones: Una planificación centrada en la consecución de resultados, incluida la estratégica, la participativa y la operativa, así como una gestión impulsada por un presupuesto basada en resultados, viendo el énfasis y las metas; y por último a la dimensión de seguimiento y evaluación, considerando el seguimiento para una retroalimentación continua.

### **Definición operacional**

Según Makon (2000) plantea: Es el modelo que sugiere la gestión de los recursos públicos con el énfasis principal en la realización de actividades estratégicas. Esto permite la gestión y evaluación de las acciones de las organizaciones estatales respecto a las políticas públicas, estará constituida por tres dimensiones, se utilizará la planificación orientada a los resultados, el presupuesto por resultados, el seguimiento y la evaluación, aplicados con una encuesta y su cuestionario, respectivamente. Se verificó el instrumento con la ayuda de especialistas, se evaluará la fiabilidad del instrumento mediante el estadístico Alfa de Cronbach, se obtendrán las puntuaciones del cuestionario mediante escalas para identificar niveles y rangos, y se clasificó como Bajo, Medio o Alto.

### **Indicadores**

Conto con indicadores que de manera razonable ayudaron a medir sus características, acorde a sus dimensiones y fundamentadas teóricamente, encontrándolos en el anexo 1, con su instrumento respectivo.

### **Escala de medición**

Se usó la escala ordinal, para recibir la impresión de los trabajadores en cuanto a esta variable: Nunca, casi siempre, siempre; la cual permitió ordenar de manera numérica las respuestas de los encuestados.

## **3.3. Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

Según Hernández et al. (2014), la población es la conexión entre todas las cuestiones relativas a una serie de especificaciones que se investigarán y sobre las que se intentará generalizar los resultados de la investigación. Siendo 113 trabajadores entre directivos, especialistas y personal administrativo de la DREU.

#### **• Criterios de inclusión**

En este trabajo se incluyó a los 113 trabajadores entre directivos, especialistas y personal administrativo.

#### **• Criterios de exclusión**

Los trabajadores que no pudieron participar en el estudio son de locación por servicios, ya que no tienen ningún vínculo laboral con la institución.

Debido a que la población se encuentra al alcance del investigador, convirtiéndole en viable, se ha considerado estudiar a esta población en su totalidad, siendo, por lo tanto, no necesaria, la muestra. En consecuencia, al haber considerado a la población como objeto de estudio, el muestreo no será necesario

### **3.3.2 Muestra**

Fueron todos los trabajadores que conforman la población de la entidad pública donde se realizó la recopilación de datos.

### **3.3.3 Muestreo**

Fue no probabilístico y deliberado, se produjo porque la muestra se seleccionó de la población que estaba conformada. Arias (2006) lo confirma al definir el muestreo como el proceso de calcular la probabilidad de que cada pieza sea incluida en la muestra.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La encuesta fue la técnica empleada, ya que, tal como afirman Del Cid et al. (2011), la encuesta es una combinación de preguntas controladas que se entregan a una muestra representativa de la población, con el objetivo de conocer estados de opinión o hechos particulares sobre el conjunto de la población.

El instrumento que se empleó fue el cuestionario, pues Del Cid et al. (2011), se refiere a que las preguntas del cuestionario son resúmenes, centrados en la expresión manifiesta, muchas veces en forma de pregunta, que conforman la distribución formal y a través de la cual se recoge la información. Para ello, deben ser claros y sucintos, inducir la respuesta, evitar comprometer la respuesta, utilizar un lenguaje comprensible para el público en general y producir incomodidad, entre otros.

Se elaboró dos cuestionarios para recopilar las respuestas, tanto el cuestionario de la gestión por procesos y de la gestión por resultados fueron validados por expertos. El primero estuvo orientado a recoger la información de Gestión por procesos y el segundo para Gestión por resultados, los cuales se estructuran utilizar preguntas cerradas para recoger la información necesaria para el tratamiento de los datos.

La Ficha técnica del instrumento de medición de la Gestión por Procesos, estuvo compuesta por 18 afirmaciones o preguntas codificadas, donde 1 significa nunca, 2 casi siempre, 3 siempre. De igual modo la ficha correspondiente a la Gestión por resultados contará con 18 preguntas donde 1 significa nunca, 2 casi siempre, 3 siempre. Después de la aplicación de las encuestas se procedió a ingresar los datos recopilados a un Excel, conforme a los puntajes de las respuestas, las cuales fueron calculados en rangos tipo Likert, de la siguiente manera: Para la V1, malo de 18 a 29, regular de 30 a 41 y bueno de 42 a 54 y para sus dimensiones, malo de 6 a 9, regular de 10 a 13 y bueno de 14 a 18; siendo los mismos rangos para la V2.

Previa a la aplicación del cuestionario, esta se sometió a juicio de tres expertos concedores vinculados a la Gestión pública, el cual permitió obtener mediante el estadístico V de Aiken, lo que indica que el instrumento es válido para aplicar.

Asimismo, mediante el alfa de Cronbach para una muestra piloto de veinte miembros del personal de la DREU fue satisfactorio, lo que indica que el cuestionario tiene un buen nivel de consistencia interna.

### **3.5. Procedimientos**

Fase de Diagnóstico: Inicialmente se gestionó el permiso mediante la presentación de una solicitud al Director Regional de Educación de Ucayali. Luego se coordinó la aplicación de los instrumentos con los jefes de las oficinas, responsables de las acciones administrativas y se notificó a los trabajadores.

A continuación, se presenta el método que se utilizó para la investigación: La organización de los cuestionarios, materiales y demás elementos; el levantamiento de la información mediante el llenado de los cuestionarios por parte de los encuestados; la consolidación de los datos recogidos; y un estudio estadístico descriptivo de las variables, seguido de la prueba de hipótesis y la recopilación de datos.

#### **Validez**

En concordancia con Hernández et al. (2014), La validez de un instrumento es proporcional a la medida en que una variable se cumple, es realmente medida por el instrumento. Para el estudio, se consideró la validez por juicio de expertos, quienes con su experiencia y profesionalismo dieron fe y realizaron las observaciones pertinentes para llegar al instrumento definitivo. En el anexo 3, se puede verificar el certificado de validación del instrumento.

Para garantizar la fiabilidad del estudio, el instrumento se validó mediante tres revisiones, cada una de las cuales confirmo su aplicabilidad al contenido en cuestión, con la participación de investigadores con experiencia en el campo. Cabe señalar que el cuestionario se elaboró en el contexto de la gestión actual, considerando sus dimensiones e indicadores; la ficha de validación se puede verificar en el apartado de anexos.

#### **Confiabilidad**

De acuerdo con la opinión de Hernández et al. (2014) sostienen que la fiabilidad de una medida significa que la aplicación repetida de la misma medida al mismo sujeto u objeto produce los mismos resultados. En el momento de la

recogida de datos, el estudio cumplió con los requisitos de fiabilidad, por lo que no fue necesario realizar ninguna corrección.

La fiabilidad de los instrumentos fue recogida con una muestra piloto de 10 trabajadores. Los resultados revelaron para la variable gestión por procesos el coeficiente de 0,89 lo que evidencia confiabilidad alta y para la variable gestión por resultados se obtuvo el coeficiente de 0,85 indicando también una alta confiabilidad para ambos instrumentos. El detalle de la confiabilidad se puede apreciar en el anexo 3.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el análisis de la información se usó el enfoque cuantitativo y, además, se siguió los siguientes pasos: se hizo una base de datos para la variable, con una escala evaluativa realizada, de igual forma una tabla que muestre la distribución de frecuencias relativas y porcentuales relativas en función de los niveles de las variables, paralelamente la prueba de hipótesis: T para muestras independientes.

Sin embargo, a efectos de la comprobación de la hipótesis, se realizó un análisis cuantitativo de las variables, y que fueron las puntuaciones las que intervengan en las pruebas estadísticas que se realizó. Según Bermejo (2005), los métodos de análisis de datos que se emplearon han sido las relacionadas con las variables ordinales, ya que estas variables no se registrarán en cantidades concretas, sino que se cuantificarán mediante niveles.

### **3.7. Aspectos éticos**

Los principios éticos que se consideraron, según Soler (2014) son: el consentimiento informado: los colaboradores aceptarán ser informantes y aceptarán sus derechos y deberes. Así mismo guardar la confidencialidad, se les informará de la seguridad y protección de su identidad como valiosos colaboradores del estudio; posteriormente en la observación de los participantes, el investigador se comportará con cordura durante todo el procedimiento de recogida de datos, aceptando su responsabilidad ética por todos los impactos y resultados que se deriven del contacto formado con los colaboradores del estudio.

Cabe destacar que antes del proceso de aplicación del instrumento, se informó a los participantes de la muestra seleccionada, así como del anonimato de los datos que proporcionan en los instrumentos.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Descripción de resultados

**Tabla 1**

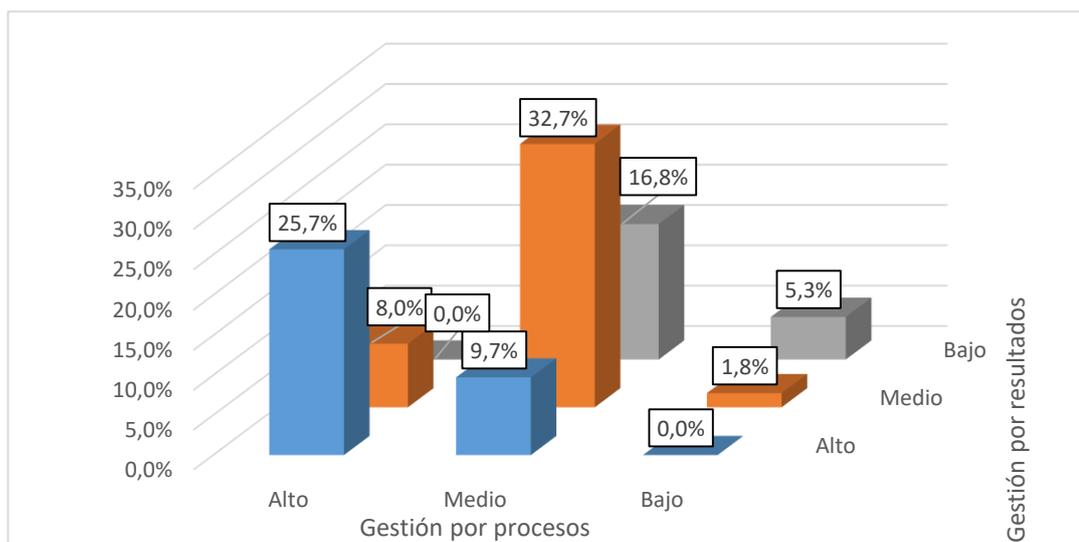
*Nivel de Gestión por Procesos y su relación con la Gestión por Resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.*

Gestión por procesos	Gestión por resultados						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	Trabajadores	%	Trabajadores	%	Trabajadores	%	Trabajadores	%
Alto	29	25,7	9	8,0	0	0,0	38	33,6
Medio	11	9,7	37	32,7	19	16,8	67	59,3
Bajo	0	0,0	2	1,8	6	5,3	8	7,1
Total	40	35,4	48	42,5	25	22,1	113	100,0

El 32,7% de trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali percibe una moderada gestión por procesos y moderada gestión por resultados, mientras que, un mínimo porcentaje, 1,8%, percibe un bajo nivel en la gestión por procesos, pero moderada gestión por resultados. Por lo tanto, estos resultados indican que, en su mayoría, los trabajadores de la DREU, perciben un moderado nivel de gestión tanto en procesos como por resultados.

**Figura 1**

*Nivel de Gestión por Procesos y su relación con la Gestión por Resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.*



**Tabla 2**

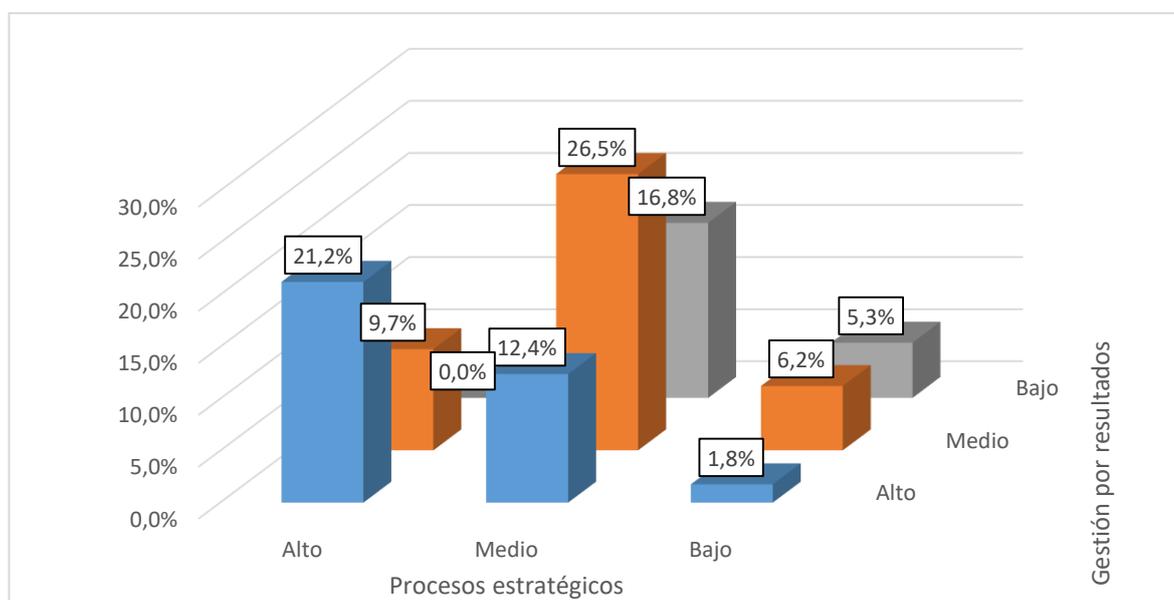
*Nivel de procesos estratégicos y su relación con la Gestión por Resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.*

Procesos estratégicos	Gestión por resultados						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	Trabajadores	%	Trabajadores	%	Trabajadores	%	Trabajadores	%
Alto	24	21,2	11	9,7	0	0,0	35	31,0
Medio	14	12,4	30	26,5	19	16,8	63	55,8
Bajo	2	1,8	7	6,2	6	5,3	15	13,3
Total	40	35,4	48	42,5	25	22,1	113	100,0

El 26,5% de trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali percibe de manera moderada los procesos estratégicos y la gestión por resultados, mientras que, un mínimo porcentaje de los trabajadores, 1,8%, percibe que los procesos estratégicos tienen bajo nivel y a la vez, la gestión por resultados tiene un alto nivel. Por lo tanto, estos resultados indican que, los trabajadores en su mayoría, consideran que los procesos estratégicos y la gestión por resultados se realizan de manera moderada, entendiéndose entonces, que la gestión no es óptima, en esta entidad pública.

**Figura 2**

*Nivel de procesos estratégicos y su relación con la Gestión por Resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.*



**Tabla 3**

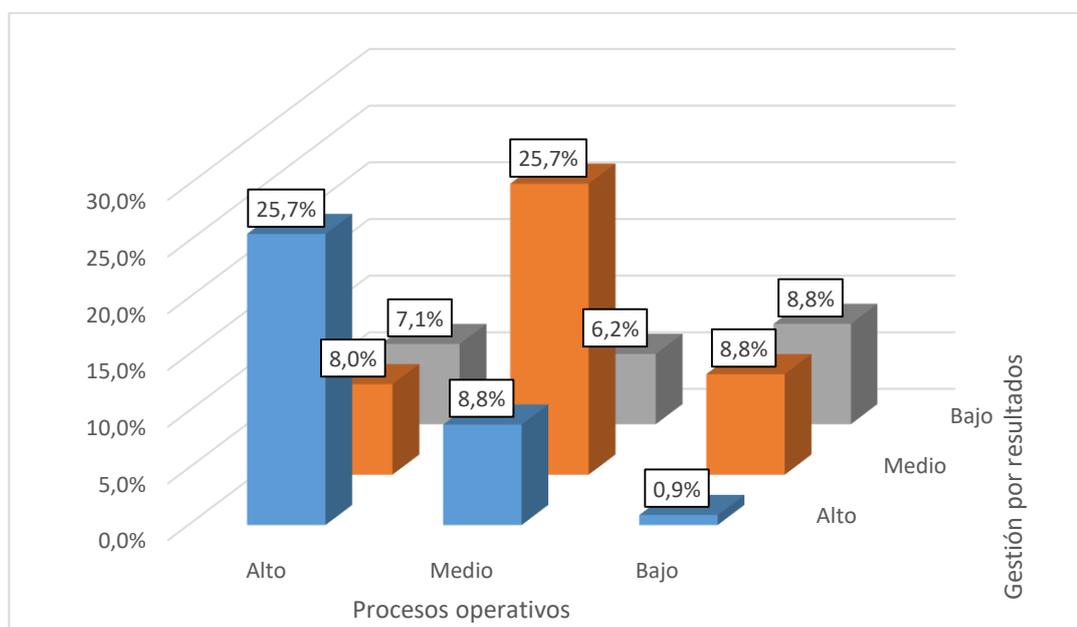
*Nivel de procesos operativos y su relación con la Gestión por Resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.*

Procesos operativos	Gestión por resultados						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	Trabajadores	%	Trabajadores	%	Trabajadores	%	Trabajadores	%
Alto	29	25,7	9	8,0	8	7,1	46	40,7
Medio	10	8,8	29	25,7	7	6,2	46	40,7
Bajo	1	0,9	10	8,8	10	8,8	21	18,6
Total	40	35,4	48	42,5	25	22,1	113	100,0

Existen dos porcentajes iguales mayoritarios, 25,7% de trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali percibe moderadamente los procesos operativos y la gestión por resultados, así también, el 25,7% de los mismos, observan los procesos operativos y la gestión por resultados en el nivel alto, mientras que, un mínimo porcentaje 0,9%, percibe en el nivel bajo los procesos operativos y la gestión por resultados en el nivel alto. Por lo tanto, estos resultados indican que, en su mayoría, tanto los procesos operativos como la gestión por resultados son percibidos en el nivel medio y alto por los trabajadores de la sede de estudio.

**Figura 3**

*Nivel de procesos operativos y su relación con la Gestión por Resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.*



**Tabla 4**

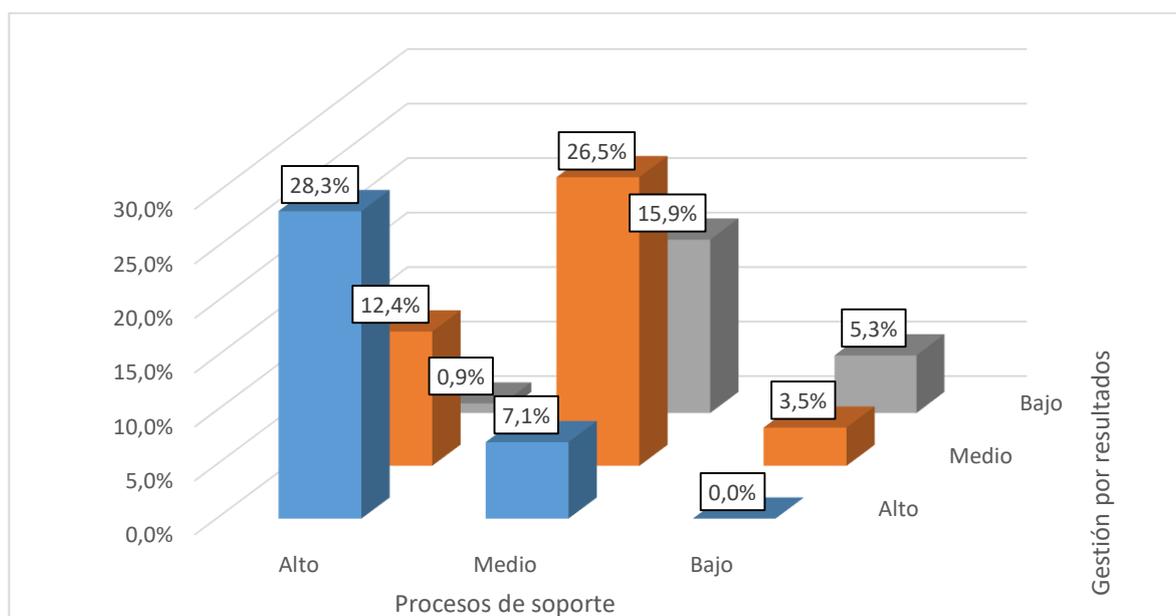
*Nivel de procesos de soporte y su relación con la Gestión por Resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.*

Procesos de soporte	Gestión por resultados						Total	
	Alto		Medio		Bajo			
	Trabajadores	%	Trabajadores	%	Trabajadores	%	Trabajadores	%
Alto	32	28,3	14	12,4	1	0,9	47	41,6
Medio	8	7,1	30	26,5	18	15,9	56	49,6
Bajo	0	0,0	4	3,5	6	5,3	10	8,8
Total	40	35,4	48	42,5	25	22,1	113	100,0

El 28,3% de trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali percibe en el nivel alto los procesos de soporte y la gestión por resultados, mientras que, un mínimo porcentaje 0,9%, percibe en el nivel alto los procesos de soporte y la gestión por resultados en el nivel bajo. Por lo tanto, estos resultados indican que, en su mayoría, tanto los procesos de soporte como la gestión por resultados son percibidos en el nivel alto por los trabajadores de la sede de estudio.

**Figura 4**

*Nivel de procesos de soporte y su relación con la Gestión por Resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.*



**Tabla 5**

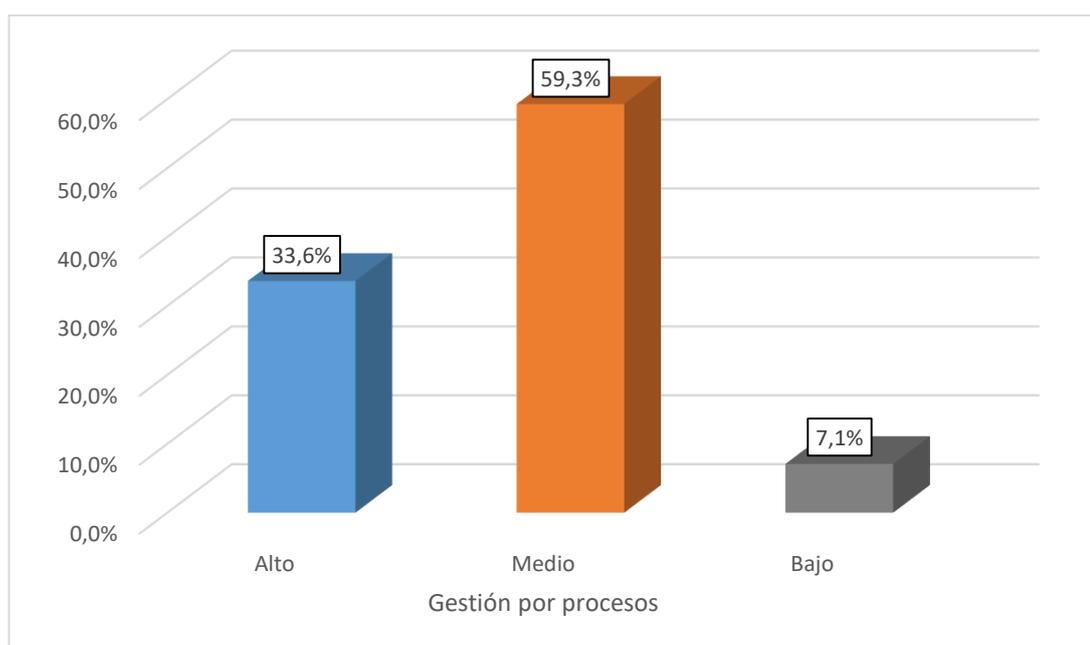
*Nivel de gestión por procesos en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.*

Alternativas	Trabajadores	Porcentaje
Alto	38	33,6
Medio	67	59,3
Bajo	8	7,1
Total	113	100,0

El 59,3% de trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali percibe que existe una moderada gestión por procesos en la institución, 33,6% de trabajadores aprecia que existe un buen nivel y 7,1% percibe que existe un bajo nivel en cuanto a gestión por procesos.

**Figura 5**

*Nivel de gestión por procesos en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.*



**Tabla 6**

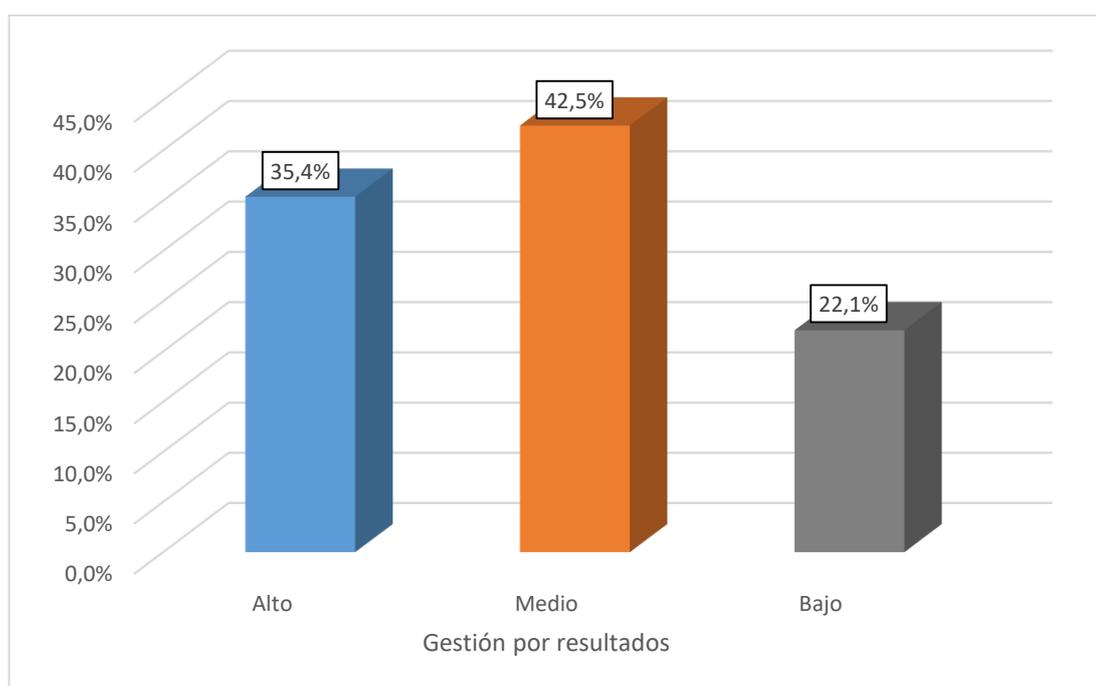
*Nivel de gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.*

Alternativas	Trabajadores	Porcentaje
Alto	40	35,4
Medio	48	42,5
Bajo	25	22,1
Total	113	100,0

El 42,5 % de trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali percibe que existe un nivel regular en la gestión por procesos en la institución, el 35,4% de los trabajadores de la DRE, observa que existe un nivel alto y el 22,1% percibe que existe un nivel bajo en cuanto a gestión por procesos.

**Figura 6**

*Nivel de gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.*



#### 4.1. Análisis Inferencial: prueba de hipótesis

##### Hipótesis general

**H<sub>0</sub>:** No existe un alto nivel relación de la gestión por procesos con la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe un alto nivel de relación de la gestión por procesos con la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

**Tabla 7**

*Correlación entre Gestión por Procesos y su relación con la Gestión por Resultados*

			Gestión por procesos	Gestión por resultados
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,782**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	113	113
	Gestión por resultados	Coeficiente de correlación	,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	113	113

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

La correlación Rho de Spearman = 0,782 muestra que existe una asociación positiva muy fuerte entre la gestión por procesos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022. Asimismo,  $p=0.000 < 0.05$ , comprueba que existe relación estadísticamente significativa entre ambas variables. Es decir, existe un alto nivel de relación de la gestión por procesos con la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

### Hipótesis específica 1

**H<sub>0</sub>:** No existe un alto nivel de relación de los procesos estratégicos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe un alto nivel de relación de los procesos estratégicos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

**Tabla 8**

*Correlación entre procesos estratégicos y gestión por resultados*

		Procesos estratégicos	Gestión por resultados
Rho de Spearman	Procesos estratégicos	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 ,719** 113
	Gestión por resultados	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,719** ,000 113

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

La correlación Rho de Spearman 0,719 muestra que existe una asociación positiva fuerte entre los procesos estratégicos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022. Del mismo modo,  $p=0.000 < 0.05$ , evidencia que existe relación estadísticamente significativa entre procesos estratégicos y su relación con la Gestión por Resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

## Hipótesis específica 2

**H<sub>0</sub>:** No existe un alto nivel de relación de los procesos operativos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe un alto nivel de relación de los procesos operativos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

**Tabla 9**

*Correlación entre procesos operativos y gestión por resultados*

		Procesos operativos	Gestión por resultados
Rho de Spearman	Procesos operativos	1,000	,551**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	113	113
Gestión por resultados	Coeficiente de correlación	,551**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	113	113

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

La correlación Rho de Spearman 0,551 muestra que existe una asociación positiva considerable entre los procesos operativos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022. De la misma manera,  $p=0.000 < 0.05$ , demuestra que existe una reciprocidad significativa entre procesos operativos y su relación con la Gestión por Resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

### Hipótesis específica 3

**H<sub>0</sub>:** No existe un alto nivel de relación de los procesos de soporte y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

**H<sub>1</sub>:** Existe un alto nivel de relación de los procesos de soporte y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

**Tabla 10**

*Correlación entre procesos de soporte y gestión por resultados*

		Procesos de soporte	Gestión por resultados
Rho de Spearman	Procesos de soporte	1,000	,800**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	113	113
Gestión por resultados	Coeficiente de correlación	,800**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	113	113

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

Correspondiente a la correlación Rho de Spearman de 0,800, existe una asociación positiva muy significativa entre los procedimientos de apoyo y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, según Coronel Portillo en el año 2022. También,  $p = 0,000 < 0,05$  indica una asociación estadísticamente significativa entre los procesos de soporte y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

## V. DISCUSIÓN

Según lo establecido a lo largo de este informe de investigación titulado "Gestión por Procesos y su relación con la Gestión por Resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022", el estudio está diseñado para determinar la relación de los conceptos de Gestión por Procesos y su relación con la Gestión por Resultados a través de la reflexión crítica y el análisis estadístico. Por lo que de acuerdo a los hallazgos encontrados a la aplicación del estudio se señala que el resultado  $p=0.000 < 0.05$ , indica que existe una asociación estadísticamente significativa entre ambas variables, confirmando que existe una fuerte relación entre la gestión por procesos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022. Ante lo mencionado se rechaza la hipótesis nula, y se acepta la hipótesis de investigación, donde refiere que existe un alto nivel de relación de la gestión por procesos con la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.

Estos resultados se corroboran con el estudio realizado por Bendezu (2018), quien se basó en establecer de qué manera la gestión pública por resultados tiene coherencia con los compromisos de desempeño en la UGEL de Chíncha, donde constató con el coeficiente de correlación de 0,92, la asociación entre la gestión pública por resultados y el gran crecimiento de los compromisos de desempeño en esta entidad pública ejecutora de educación descentralizada de Chíncha en el 2016. En tal forma, se confirma una conexión muy estrecha entre los datos obtenidos de esta tesis, con la propuesto en nuestra hipótesis general, donde confirmamos que existe una relación positiva entre la gestión por procesos y la gestión por resultados en la DREU; pero, considerando las hipótesis específicas, encontramos en la mayoría de los resultados una moderada o regular relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y la variable gestión por resultados.

De igual forma Benavente (2018), en sus resultados obtenidos determinaron que existe una considerable correlación favorable entre la gestión de procesos y la gestión de la calidad entre los empleados de la UGEL de Andahuaylas. Habiendo analizado la información, determinando que nuestra

hipótesis general ha sido confirmada, existiendo una relación significativa entre las variables de gestión por procesos y resultados, llegando a la comprensión de la realidad de que la gestión en la DREU, en cuanto a estos enfoques se encuentra todavía en una situación regular, requiriendo una mejora de la aplicación de estas políticas de reforma del Estado en esta entidad.

Paralelamente, Lavi (2021) llegó a confirmar que existe una correlación relevante entre la Gestión por Procesos y la Calidad de Servicio de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, Zona Registral N° VI - Pucallpa 2020, sabiendo que el coeficiente  $Rho = 0,534$  muestra una coherencia moderadamente positiva y la  $Sig. = 0,000$  muestra que el resultado es positivamente muy alta. Esto permitió concluir que existe una relación considerable entre la Gestión de Procesos y la Calidad del Servicio.

Este concepto implica que para la gestión por procesos es preciso tener un proceso debidamente concatenado que permita beneficiar al usuario de una entidad pública. Además, el objetivo de la gestión de procesos es planificar, dirigir y regular las actividades laborales de un organismo público de forma paralela a las distintas áreas organizativas para coadyuvar a la consecución de los propósitos institucionales (Consejo de Ministros, 2018).

También comprueba que, la gestión por procesos posee como fin optimizar y mejorar las acciones de las diferentes áreas de una institución, como lo afirma Ramírez (2007) Esto permite perfeccionar la gestión de los recursos existentes en la producción y conseguir una mejora continua de los procesos internos de una institución, con lo que se disminuyen los costos de funcionamiento y aumenta el bienestar de los usuarios.

Ahora bien, la Teoría del “management” según Ducker, citado por Zambrano (2008) lo considera como a la capacidad de gestión de una organización de negocios o empresa en procura de lograr eficacia, eficiencia, economía, calidad y rentabilidad en sus procesos.

En ese sentido, ante lo referido anteriormente y al analizar estos resultados, confirmamos que, si se trabaja de manera eficiente la gestión por procesos en una entidad pública, se obtendrá resultados óptimos en una

gestión; más aún, si todas las áreas, están comprometidas en el logro de los objetivos y metas institucionales.

Respecto al objetivo específico 1, determinar el nivel de relación de los procesos estratégicos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022, en la comparación de la hipótesis específica 1, existe relación significativa entre los procesos estratégicos y la gestión por resultados, se pudo confirmar la realización de una correlación positiva fuerte y el  $p=0.000 < 0.05$ , demuestra que existe relación estadísticamente significativa.

En cuanto a la comprobación de la hipótesis específica 1, de que existe una asociación sustancial entre los procesos estratégicos y la gestión basada en los resultados, se confirmó la fuerte correlación positiva, y el valor  $p=0.000 < 0.05$ , indica que existe una relación estadísticamente significativa. Al haber una concordancia entre los procesos estratégicos y la gestión por resultados en la Dirección regional de Educación de Ucayali, queda demostrado esta hipótesis, pero el análisis de datos indica una moderada o regular gestión, lo que conlleva a revisar sus políticas institucionales, el planeamiento estratégico y la evaluación de la gestión institucional, en cuanto a sus logros y metas.

Estos resultados son fortalecidos con la investigación realizada por Marcelo (2018) donde manifiesta que la ejecución del sistema de gestión por procesos en la entidad de estudio, ha experimentado un crecimiento significativo, permitiéndole gestionar con rapidez su servicio, estimado en el mercado, mejorando su administración y ejecución de proyectos. Como resultado, se prevé que se incremente la productividad mejorando y manteniendo simultáneamente un nivel elevado de calidad en los servicios de la empresa.

De igual modo, se ve fortalecido estos datos por la teoría de Ross, citadas por Bueno y Santos (2008) donde indican que es necesario reforzar la función de supervisión y vigilancia. Reforzado también, por la teoría de la contingencia de Fiedler citado por Yagual (2013), quien describe cómo la alta eficacia de un grupo u organización se adquiere a través de la personalidad de un líder y de las circunstancias en las que se encuentra el grupo u organización, aplicando un trabajo administrativo eficiente; manifestando que no sólo hay una forma de

dirigir una empresa, sino también el grado de conducción del estilo del líder, cuyo objetivo principal es la consecución de objetivos, metas y la mejora en la gestión de los organismos, donde se puede aplicar una práctica de gestión más eficaz.

En cuanto a la comprobación de la hipótesis específica 2, que afirma que los procesos operativos inciden en la gestión por resultados, el resultado de  $p=0.000 < 0.05$ , indica que existe una correlación positiva significativa entre los procesos operativos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, Coronel Portillo. Conforme al análisis de los recopilados de los trabajadores de esta entidad, se observa una gestión regular, que necesita una revisión de la organización del servicio al público, prestación del servicio y mayor énfasis de la participación y clima institucional, por parte de los directivos y funcionarios de las diversas áreas.

Estos resultados guardan relación con la investigación dada por Campo (2019), en la que argumento, a partir de los antecedentes teóricos, que la historia de la Gestión por Resultados, condujo al fortalecimiento de los procesos y procedimientos de la entidad. Por ello, es importante enfatizar la concatenación entre los procesos operativos y la gestión por resultados en la DREU, donde los procesos y procedimientos tienen una implicancia fundamental para el logro de metas, pero para ello debe poner en aplicación la planificación estratégica, participativa y operativa.

Tal como lo indica Carranza et él (2014), la gestión por procesos como metodología de la gestión pública, impulsa esta interrelación entre las diversas actividades dentro de la entidad, creando esta asociación entre los procesos operativos y la gestión por resultados, para dar valor al trabajo y por ende crecimiento a la entidad, consiguiendo logros para la comunidad, usando racionalmente los recursos disponibles.

Ahora con respecto a la comprobación de la hipótesis específica 3, los procesos de soporte y la gestión por resultados, muestran un nivel alto de relación, así como lo indica el resultado de  $p=0.000 < 0.05$ , confirma que existe relación estadísticamente significativa, correlación positiva muy fuerte.

Y tomando en cuenta lo expresado por Solf (2019), en cuanto a los procesos de soporte para una gestión por resultados, estos pues inciden en el cumplimiento de los objetivos institucionales por medio del servicio de las unidades de ejecución, siguiendo procedimientos programado con anticipación para apoyar el desarrollo de actividades específicas, al interior de la organización.

Siendo que el presupuesto por resultados no está teniendo un manejo adecuado para responder a las necesidades de la gestión, ya que, según los datos brindados por los trabajadores de la DREU, se encuentra en un nivel moderado o regular, por lo mismo que, viendo las prioridades del diagnóstico, se debe considerar el énfasis del presupuesto y las metas propuestas.

Por tal motivo, al existir un alto grado de relación entre la dimensión proceso de soporte y gestión por resultados; esta entidad pública está en la obligación de poner mayor atención a la administración de los recursos humanos, gestionando el talento humano, la administración de los bienes y servicios de manera óptima y la economía con transparencia.

Afirmación que se corrobora con los resultados de Avalos (2018) señalando que el uso de la gestión basada en resultados para la administración de los parques zonales en Lima, tiene un efecto considerable en su administración, teniendo un impacto significativo en el apoyo de la gestión; concluyendo entonces, que en esta asociación existe un aporte importante apoyado en la gestión por resultados.

Entonces la gestión por procesos posee como fin optimizar y mejorar las acciones de las diferentes áreas de una institución, como lo afirma Ramírez (2007) Esto permite perfeccionar la gestión de los recursos existentes en la producción y conseguir una mejora continua de los procesos internos de una institución, con lo que se disminuyen los costos de funcionamiento y aumenta el nivel de bienestar de los usuarios.

En la práctica, la gestión por resultados se orienta a la búsqueda de una mejor eficiencia y eficacia en la distribución y ejecución de los recursos presupuestarios. Esto partiendo de una planificación estratégica, con un diagnóstico donde se consideren las fortalezas y debilidades, las potencialidades y amenazas, proponiendo objetivos y metas a corto, mediano y largo plazo, con la

participación de todos los trabajadores de la entidad, asumiendo compromisos, donde todos se involucren en el logro de lo planeado.

Frente al problema general y problemas específicos planteados en el estudio, y los resultados conseguidos en la prueba de hipótesis de  $p=0.000 < 0.05$ , confirmamos que existe un nivel de relación significativa entre la gestión por procesos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022, quedando demostrado, que la asociación entre ambas variables es estadísticamente significativa; siendo de igual forma, en respuesta a los problemas específicos; donde la información que brindaron los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, conlleva a observar una gestión moderada, que necesita una reingeniería de los procesos de gestión, iniciando de los procesos estratégicos, para una planificación por resultados en todas las áreas administrativas, donde los usuarios perciban una moderna gestión con eficacia y eficiencia.

Finalmente, es de precisar que hablar de la gestión por procesos subyace su relevancia en las instituciones públicas, debido a que, posibilita generar propuestas innovadoras en entornos gratos entre el personal, ocasionando conductas positivas que incide en la gestión por resultados, ya que en un ambiente adecuado y de respeto cada colaborador aportará en el logro de las metas y objetivos institucionales.

## VI. CONCLUSIONES

1. Como producto de la contrastación de hipótesis se ha llegado a determinar una relación positiva muy fuerte, es decir muy significativa entre la gestión por procesos y la gestión por resultados en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022; habiéndose obtenido la correlación Rho de Spearman = 0,782,  $p=0.000 < 0.05$ , es decir existe una relación significativa, en tal sentido, se rechaza la hipótesis nula.
2. Se ha determinado que existe una relación positiva significativa entre los procesos estratégicos y la gestión por resultados en los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.; habiendo obtenido una correlación Rho de Spearman 0,719,  $p=0.000 < 0.05$ , es decir existe una relación significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula.
3. Existe una relación positiva considerable entre los procesos operativos y su relación con la Gestión por Resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.; habiendo obtenido una correlación Rho de Spearman 0,551,  $p=0.000 < 0.05$ , es decir existe una relación significativa, de ese modo, se rechaza la hipótesis nula.
4. Existe una relación positiva muy fuerte entre procesos de soporte y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.; habiendo obtenido una correlación Rho de Spearman 0,800,  $p=0.000 < 0.05$ , es decir existe una relación significativa, de la misma manera, se rechaza la hipótesis nula.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. A la Dirección Regional de Educación de Ucayali, debe proponer tácticas gubernamentales para implementar la gestión por procesos y la gestión por resultados de manera gradual, a través de un plan de gestión del cambio cuyo contenido mínimo o estructura conduzca al logro de las metas institucionales.
2. A la Dirección Regional de Educación de Ucayali, desde la oficina de planificación y presupuesto, desarrollar reuniones de trabajo con temas asociados a los procedimientos organizacionales, determinando metas a alcanzar e implementar el plan de gestión de acciones mensuales acorde a las necesidades y los objetivos estratégicos de la entidad, siendo evaluadas de manera permanente a fin de verificar si se están logrando lo que la institución se ha propuesto, para la toma de decisiones oportunas.
3. A la Dirección Regional de Educación de Ucayali, oficina de la Dirección de Recursos Humanos, debe resaltar el papel que desempeñan los trabajadores de las diferentes oficinas brindando oportunidades para una adecuada comunicación, coordinación, organización y capacitación en habilidades blandas que contribuyan y fomenten la estimulación del personal para continuar optimizando sus prácticas laborales, crecer profesionalmente y actuar productivamente.

## REFERENCIAS

Acuña, L. (2021) *Process management and the organizational design of public administration in the Regional Education Directorate of Ucayali 2020* [Master's Thesis, Universidad Cesar Vallejo, Peru.]

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39/browse?type=author&value=Acu%C3%B1a+Torres%2C+Lidia>

Álvarez, J. (2012). *Management by results and measurement indicators*. Instituto Pacifico.

<http://biblioteca.igp.gob.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=12998>

Avalos, R. (2018) *El impacto de una gestión por resultados de la administración de parques zonales y Metropolitanos, entre los años 2011 al 2017* (Tesis de titulación- Universidad Científica del Perú)

<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/1059/TL-Avalos%20R.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Bárbara (2019) *Quality management and efficiency in the administrative processes of the MYPES of the service sector, Catering, district of Callería, year 2019*. (Master's Thesis- Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote)

<https://repositorio.uladech.edu.pe/browse?type=author&value=Hilario+Collantes%2C+Barbara+Tatana>

Bastidas, V. (2018) *Thesis design of the organizational structure focused on processes for a Martín Lutero Early Childhood Center in Chile*. (Thesis de maestría- Universidad de Israel)

Benavente, J. (2018), *Management by processes in the Administration and Finance Management in the administration of the district municipality of Echarati*. (graduation thesis- Universidad Andina del Cuzco- Perú)

Bendezú (2018) *Public management by results and the level of compliance with performance commitments in the Local Educational Management Unit of Chíncha, year 2016* (Master's thesis - Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle)

<https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/2386>

- Bermejo, B. (2014) *Evolution of paradigms, methodologies and fields of communication in Revista Latina de Comunicación Social during the decade 2004-2013*. *Revista Latina de Comunicación Social*, 69, pp. 330 a 353.  
<https://www.redalyc.org/pdf/819/81931771014.pdf>
- Bueno, E. y Santos, L. (2008) *Intangible capital as a strategic key in today's competition*. *Boletín de Estudios Económicos*, v. LIII, n. 164, p.207-229.
- Campo, Y. (2019) *Modelo de Gestión por Resultados para la Dirección Distrital 20D03 La Concordia Salud (Tesis de maestría- Universidad de Israel)*  
<http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/2085/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2019-024.pdf>
- Carranza, L. Valverde, J y Vera, J. (2016) *Implementation of process management in the Military School of Chorrillos Coronel Francisco Bolognesi (EMCH CFB) (Master's Thesis- Universidad del Pacifico- Perú)*
- Carrasco, B. (2021) *Analysis of Management by Results in a full school day educational institution (JEC) UGEL 01 RED 11 de Lima, 2019 (Doctoral thesis - Universidad Cesar Vallejo)*  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60001/Carrasco\\_RBM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60001/Carrasco_RBM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cayllahua and Dorote (2019) *La ejecución del gasto y la Gestión por Resultados en la Universidad Nacional de Huancavelica, 2017 [Bachelor's Thesis, Universidad Nacional de Huancavelica]*.  
<https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2557>
- CLAD (Latin American Center of Administration for Development). 1998. *A New Public Management for Latin America*.  
<https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Una-Nueva-Gestion-Publica-para-America-Latina.pdf>
- Córdova, F. (2007). *El presupuesto por resultados. Obtenido del presupuesto por resultados: un instrumento innovativo de gestión pública:*  
[https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/2/36342/presupuestoporresultados\\_F\\_C\\_ORDOVA.pdf](https://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/2/36342/presupuestoporresultados_F_C_ORDOVA.pdf)

- Cruz, López & Méñjivar (2014). *The process management model for a cooperative in El Salvador. Thesis. Universidad del Salvador.*
- Daft, R. (2007). *Organizational Theory and Design. Madrid: Learning Editores S.A.*
- Del Cid, A., Méndez, R. y Sandoval, F. (2007). *Investigación. Fundamentos y metodología. (Primera Edición). México: Pearson Educación.*
- De la Cruz, K (2018) "*Management by processes to improve efficiency in the social management unit of the national rural housing program, 2018. San Ignacio de Loyola University- Lima- Peru.*
- The Regional Directorate of Education of Ucayali (2020) Organizational diagnosis- Regional Government of Ucayali.*
- Dossauge, M. (2016). *Introducción a la gestión por resultados.*  
<file:///C:/Users/dell/Downloads/MDussaugeEstudioIntroductoriolibroGestionparaResultados.pdf>
- Dussauge Laguna, M. (2009). *Do all roads lead to new public management? Three arguments on administrative reforms in developing/transition countries. Estado, gobierno, gestión pública: Revista Chilena de Administración Pública, (13), 23-51.*  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3329705>
- Fernández, R. and Mendoza, C. (2018) *Research Methodology. Primera Educación. Mexico: Mc Graw Hill.*
- García, M., & García, L. (2010) *Managing for development results: progress and challenges in Latin America and the Caribbean.*  
<https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-gesti%C3%B3n-para-resultados-en-el-desarrollo-Avances-y-desaf%C3%ADos-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Guerra y Palomino (2020) *Results-based management model to improve the quality of spending in the Local Educational Management Unit, San Martín"- Ciencia Latina Multidisciplinary Scientific Journal, Mexico City, Mexico. ISSN 2707-2207 / ISSN 2707-2215 Volumen 4, Número 2*  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/112/96>

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta edición ed.)*. Mexico D.F.: Editorial Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A. de C.V.
- Lavi, J. (2021) *Gestión de Procesos y la Calidad del Servicio en la SUNARP N° VI- Sede Pucallpa 2020. (Tesis de maestría- Universidad Cesar Vallejo)*  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Lavi+Chavez%2C+Janina>
- López, F. (2008) *The Process Management Approach and Organizational Design - The Antioquia Case - Universidad EAFIT de Colombia*.
- Makon, M. (n.d.). *Budget policies and results-based management in Latin America and the Caribbean. [slide presentation]*. ECLAC.  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=XxqGDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR15&dq=Makon,+M.+\(n.d.\)&ots=wRcBts3cpa&sig=s-srKqyUgdVRhjl4uPrY1hInQoY#v=onepage&q=Makon%2C%20M.%20\(n.d.\)&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=XxqGDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR15&dq=Makon,+M.+(n.d.)&ots=wRcBts3cpa&sig=s-srKqyUgdVRhjl4uPrY1hInQoY#v=onepage&q=Makon%2C%20M.%20(n.d.)&f=false)
- Makon (2000) *The results-based management model in the agencies of the National Public Administration. Santo Domingo. V International Congress of CLAD on State Reform and Public Administration*.
- Marcelo (2018) *Gestión por procesos empresas de servicios ingeniería de estructuras estudios de casos” (Tesis de maestría- Universidad de Israel)*  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6231>
- McBride (2011) *La Gestión Por Resultados: Un Cambio Cultural Necesario en el Sector Público*  
[https://www.researchgate.net/profile/Daniel-Mcbride-4/publication/339089418\\_La\\_Gestion\\_por\\_Resultados\\_Un\\_cambio\\_cultural\\_necesario\\_en\\_el\\_sector\\_publico/links/5e439b7d458515072d933ce8/La-Gestion-por-Resultados-Un-cambio-cultural-necesario-en-el-sector-publico.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Daniel-Mcbride-4/publication/339089418_La_Gestion_por_Resultados_Un_cambio_cultural_necesario_en_el_sector_publico/links/5e439b7d458515072d933ce8/La-Gestion-por-Resultados-Un-cambio-cultural-necesario-en-el-sector-publico.pdf)

- Medina, N. (2018), *Process management and its relationship with quality management in the collaborators of the local educational management unit of Andahuaylas*. Master Thesis Universidad Cesar Vallejo.
- Mendoza, P. y Robles, L. (2000) *Strategic planning in management*. (1° ed.). Perú: Editorial Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Ministry of Development and Social Inclusion (2020) *Report on the fulfillment of commitments within the framework of the Performance Stimulus Fund and achievement of social results*.
- Ministerio de Educación (2016), *Lineamientos-Modernización-DRE-UGEL*, Lima-Perú.
- Ministerio de Educación (2015), *Mapa de procesos*, Lima – Perú.
- Ministerio de Finanzas Públicas de Guatemala (2013) *Planificación y Presupuesto por Resultados para el Sector Público de Guatemala*-  
[https://www.minfin.gob.gt/images/downloads/leyes\\_manuales/manuales\\_dt\\_p/guia\\_conceptual\\_gestion\\_resultados.pdf](https://www.minfin.gob.gt/images/downloads/leyes_manuales/manuales_dt_p/guia_conceptual_gestion_resultados.pdf)
- Muñoz, F. (2018) *Gestión por procesos para empresas de servicios ingeniería de estructuras y construcción orientadas a estructuras”* (Tesis de Maestría Universidad Andina Simón Bolívar- Ecuador.)  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6231>
- Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado (2018) *Informe de evaluación e implementación del POI 2019 del Organismo Supervisor de las Contrataciones del Estado - IV Trimestre*.
- Panchillo, E, Guivar, J. y Heredia, J. (2020) *Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L*. Lima – 2022 (Tesis de titulación- Universidad Peruana de las Américas)  
<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1129/PANCHILLO%20-%20GUIVAR%20-%20HEREDIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pérez, J. (2012) *Gestión por Procesos*. Quinta edición. ESIC Editorial. Madrid. España.
- Pérez, E. y Orbe, R. (2019) “*Institutional strengthening and its influence on results-based management at UGEL San Martín - Tarapoto 2019*” (Thesis for

- graduation - Universidad Nacional de San Martín)  
<https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3993/ECONOM%203%8dA%20-%20Edvan%20Jhonly%20P%20a9rez%20Alarc%20b3n%20%26%20Roger%20Anthony%20Orbe%20Huayunga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Pilco, C. (2020) "Modelo de desarrollo organizacional para mejorar la productividad laboral en la Oficina Desconcentrada de Control Interno San Martín, 2019". Universidad Cesar Vallejo- Perú.
- Presidencia del Consejo de Ministros (2018), Decreto Supremo N° 123-2018 que aprueba el reglamento del sistema Administrativo de Modernización de Gestión Pública, Lima –Perú.
- Presidencia de la Republica (2002) Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado  
[https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658\\_LALEY.pdf](https://cdn.gacetajuridica.com.pe/laley/LEY%20N%C2%BA27658_LALEY.pdf)
- Quispe, V., Villarroel, R., Copaja, F., Santa María, H. (2021). Gestión por resultados y la calidad del gasto en el sector público. Editorial Grupo Compás.  
[http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/670/3/gesti%20c3%b3n%20por%20resultados%20y%20calidad%20del%20gasto\\_CORREGIDO.pdf](http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/670/3/gesti%20c3%b3n%20por%20resultados%20y%20calidad%20del%20gasto_CORREGIDO.pdf)
- Ramírez, C. (2010) Fundamentos de Administración. Bogota: Ecoe Ediciones.  
<https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2016/08/Fundamentos-de-administraci%C3%B3n-4ed.pdf>
- Rodríguez, R. (2017) "Proposal for the implementation of process management in the mission and support activities of the Creando Huella breakfast foundation". (Thesis for graduation - Universidad Católica de Colombia)  
<https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/23227/1/PROPUESTA%20DE%20IMPLEMENTACI%C3%93N%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20POR%20PROCESOS%20EN%20LAS%20ACTIVIDADES%20MISIONALES%20Y%20DE%20APOYO%20DE%20LA%20FUNDACI%C3%93N%20DESAYUNITOS%20CREANDO%20HUELLA..pdf>
- Secretaria de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2018). Implementación de la gestión por procesos en la administración pública.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2076052/IMPLEMENTACION%20DE%20LA%20GESTION%20CC%81N.pdf.pdf>

Solf (2019) *Procesos de gestión administrativa y mejora de la productividad en la empresa el mundo de las telecomunicaciones.*

Sotelo, J. (2016), *La gestión por procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de las MyPES: Caso peruano, Tesis – Universidad Politécnica de Catalunya, España.*

Tovar, A. (2012) *CPIMC Un modelo de administración por procesos: De las estrategias del negocio a la operación de los procesos. 2da. México D.F.: Panorama Editorial.*

Yagual, F. (2013) *Diseño organizacional para la empresa operadora de turismo Carol Tour S.A del Cantón Salinas de la provincia de Santa Elena año 2013- Universidad Estatal Península de Santa Elena- Ecuador.*

Yarleque, L. (2019) *Plan estratégico y gestión por resultados de la Municipalidad provincial de Huarochirí, Lima 2019” (Tesis de Maestría - Universidad Cesar Vallejo- Perú)*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37034/Yarleque\\_OL%20%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37034/Yarleque_OL%20%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Universidad César Vallejo (2014). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación- Guía de aprendizaje. Trujillo: UCV.*

Zambrano, A. (2008) *Teoría para mejorar la gestión pública Revista de Artes y Humanidades UNICA, vol. 9, núm. 22, mayo-agosto, 2008, pp. 132-149 Universidad Católica Cecilio Acosta Maracaibo, Venezuela.*

<https://www.redalyc.org/pdf/1701/170118859008.pdf>

Universidad Católica Cecilio Acosta Maracaibo, Venezuela.

<https://www.redalyc.org/pdf/1701/170118859008.pdf>

# **ANEXOS**

## Anexo N° 1

### Matriz de Consistencia

**Título:** “Gestión por procesos y su relación con la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022”

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	MÉTODO
<p><b>General</b> ¿Cuál es el nivel de relación de la gestión por procesos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.?</p>	<p><b>General</b> Determinar el nivel de relación de la gestión por procesos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.</p>	<p><b>General</b> Existe un alto nivel relación de la gestión por procesos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.</p>	<p><b>Variable 1</b> Gestión por Procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos estratégicos</li> <li>- Procesos operativos</li> <li>- Procesos de apoyo</li> </ul>	<p><b>Tipo de estudio</b> No experimental <b>Diseño</b> Correlacional</p> <p><b>Población</b> Total 113 trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali. (Fuente: Sistema nexus, Dreu, 2022). <b>Muestra</b> Por la totalidad de la población, es decir con los 113 trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali. <b>Técnicas e instrumentos</b> <b>Técnica:</b> La encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario para la Gestión por procesos Cuestionario para la Gestión por Resultados <b>Método de Análisis de datos</b> Método cuantitativo Tablas de distribución de frecuencias</p>
<p><b>Específicos</b> ¿Cuál es el nivel de relación de los procesos estratégicos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación Ucayali, Coronel Portillo 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel relación entre los procesos operativos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, Coronel Portillo 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel relación entre los procesos de soporte y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.?</p>	<p><b>Específicos</b> Determinar el nivel de relación de los procesos estratégicos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.</p> <p>Determinar el nivel de relación de los procesos operativos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.</p> <p>Determinar el nivel de relación de los procesos de soporte y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.</p>	<p><b>Específicos</b> HE1. Existe un alto nivel de relación de los procesos estratégicos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.</p> <p>HE2. Existe un alto nivel relación de los procesos operativos y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.</p> <p>HE3. Existe un alto nivel de relación de los procesos de soporte y la gestión por resultados en la Dirección Regional de Educación de Ucayali, 2022.</p>	<p><b>Variable 2</b> Gestión por Resultados</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planificación orientada a resultados</li> <li>- Presupuesto por resultados</li> <li>- Seguimiento y Evaluación.</li> </ul>	<p><b>Técnicas e instrumentos</b> <b>Técnica:</b> La encuesta <b>Instrumentos:</b> Cuestionario para la Gestión por procesos Cuestionario para la Gestión por Resultados <b>Método de Análisis de datos</b> Método cuantitativo Tablas de distribución de frecuencias</p>

## Anexo N° 2

### Tabla de operacionalización de variables

<b>Variables de estudio</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Gestión por procesos</b>	Tovar (2012) afirma que la gestión por procesos es la metodología mediante la cual se identifican, definen, interrelacionan, optimizan, operan y mejoran los procesos de una organización.	Es una herramienta de mejora para las organizaciones, compuesta por tres dimensiones: estratégico, operativo, y soporte, se trabajará con la encuesta y el cuestionario para la recolección de datos, la confiabilidad del instrumento se operará con el Alpha de Cronbach.	<b>Procesos Estratégicos</b>	Políticas Institucionales	Siempre  Casi siempre  Nunca
				Planeamiento Estratégico	
				Evaluación de la gestión institucional	
			<b>Procesos Operativos</b>	Organización del servicio público	
				Prestación del servicio	
				Participación y clima institucional	
			<b>Procesos de Soporte</b>	Administrar recursos humanos.	
				Administrar los recursos, bienes y servicios.	
				Administrar recursos económicos.	
<b>Gestión por resultados</b>	Según la OSCE (2018) es un enfoque de gestión del sector público cuya función es facilitar a las organizaciones públicas, la dirección efectiva e integrada de su proceso de	Makon (2000) Es el modelo que propone la administración de los recursos públicos centrada en el cumplimiento de las acciones estratégicas que permite gestionar y evaluar la acción de	<b>Planificación orientada a resultados</b>	Planificación estratégica	Siempre  Casi siempre  Nunca
				Planificación participativa	
				Planificación operativa	
			<b>Presupuesto por resultados</b>	Énfasis	
				Metas	

	<p>creación de valor público a fin de optimizarlo, asegurando la máxima eficacia, eficiencia y efectividad de su desempeño, la consecución de los objetivos de gobierno y la mejora continua de la entidad.</p>	<p>las organizaciones del Estado con relación a las políticas públicas</p>		<p>Gestión</p>	
			<p><b>Seguimiento y Monitoreo</b></p>	<p>Seguimiento</p>	

## Anexo N° 3

### Instrumentos de Investigación

#### **CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS**

Sus respuestas serán totalmente anónimas, la información brindada se utilizará con fines académicos y serán muy importantes para la realización del presente estudio. Se le agradece por su participación.

En las siguientes preguntas marque con una x en el valor del casillero que según Ud. Le parece conveniente, no hay respuestas malas ni buenas ya que todos son opiniones. Tomando en cuenta los siguientes:

1	2	3
Nunca	Casi siempre	Siempre

N°	DIMENSIONES/ÍTEMS	1	2	3
<b>Procesos estratégicos</b>				
1	El alcance de las políticas definidas es compartido dentro de la Dirección Regional de Educación de Ucayali			
2	La implementación de las políticas se realiza en los tiempos estipulados.			
3	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali se disponen de los recursos necesarios para la implementación de las estrategias en mediano y largo plazo.			
4	Las estrategias implementadas se corresponden con el entorno de la administración pública educativa			
5	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali se revisa la efectividad de las estrategias implementadas.			
6	La Dirección Regional de Educación de Ucayali, elabora instrumentos para el recojo de información para el seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento de metas y objetivos institucionales.			
<b>Procesos Operativos</b>				
7	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, Se alinean los procesos operativos a las necesidades de los usuarios.			
8	Las estrategias de marketing se enfocan en fidelizar a los usuarios, con información accesible, segura y precisa.			
9	La Dirección Regional de Educación de Ucayali, maneja un sistema que permite cumplir con las expectativas de los usuarios cumpliendo con estándares de calidad.			
10	Dentro de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se eliminan las actividades superfluas.			
11	Las actividades de prestación de servicio permiten el cumplimiento de las metas.			
12	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se establecen medidas y actividades recreativas para fomentar un óptimo clima institucional			
<b>Procesos de soporte</b>				
13	Dentro de la institución se encuentran definidas las responsabilidades de los trabajadores correspondientes a las direcciones y oficinas.			
14	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se promueve el liderazgo como pilar organizativo.			
15	El proceso de compra de materiales se alinea a los procesos operativos de la institución.			
16	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se dispone de la documentación necesaria de las compras efectuadas.			
17	La Dirección Regional de Educación de Ucayali, destina recursos financieros para la capacitación de sus trabajadores.			
18	La gestión financiera dentro de la institución permite una generación de recursos adecuada.			

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO GESTIÓN POR PROCESOS

Prueba de confiabilidad – Alfa De Cronbach

### I. Datos informativos:

1. Tesista: Br. Alex Trujillo Alvarado
2. Muestra Piloto: 10
3. Número de ítems: 18
4. Número de unidades muestrales: 10

DATOS RECOLECTADOS:

ANÁLISIS DE LA PRUEBA PILOTO PARA PROBAR LA CONFIABILIDAD DEL  
CUESTIONARIO GESTIÓN POR PROCESOS

Sujetos/Items	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	Sumatoria de ítems
Sujeto 1	2	1	1	1	2	1	1	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	36
Sujeto 2	1	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	40
Sujeto 3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	50
Sujeto 4	3	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1	28
Sujeto 5	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	47
Sujeto 6	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	45
Sujeto 7	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	44
Sujeto 8	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	30
Sujeto 9	2	1	3	2	2	1	1	3	3	2	2	2	1	1	2	2	3	2	34
Sujeto 10	2	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	3	2	2	2	36

### 5. Resumen del procesamiento de los datos

Resumen de procesamiento de casos			
Casos		N	%
	Válido	10	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	10	100,0

## 6. Estadísticos de fiabilidad

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,89	18

## 7. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach para servidores públicos cuestionario de gestión por procesos, obtuvo un coeficiente de 0.89 indicando que existe una **confiabilidad alta** en el instrumento.

## **CUESTIONARIO DE LA VARIABLE GESTIÓN POR RESULTADOS**

El cuestionario requiere pocos minutos de su tiempo. Sus respuestas serán totalmente anónimas, la información brindada se utilizará con fines académicos y serán muy importantes para la realización del presente estudio. Se le agradece por su participación.

En las siguientes preguntas marque con una x en el valor del casillero que según Ud. Le parece conveniente, no hay respuestas malas ni buenas ya que todos son opiniones, tomando en cuenta los siguientes:

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>
Nunca	Casi siempre	Siempre

Nº	DIMENSIONES/ÍTEMS	1	2	3
<b>Planificación orientada a resultados</b>				
1	La Dirección Regional de Educación de Ucayali capacita constantemente a sus trabajadores sobre la estructura del Plan Estratégico Institucional.			
2	Se seleccionan alternativas para solucionar los problemas que se presentan durante el desarrollo del Plan Estratégico Institucional.			
3	Los proyectos que se priorizan por sobre otros proyectos responden a las demandas sociales de la institución			
4	Los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali participan en la ejecución de planes operativos y la ejecución de gastos.			
5	Se priorizan la ejecución de los planes operativos según las necesidades de la institución.			
6	Los procedimientos para realizar una gestión financiera eficiente en los Programas Presupuestales, se han establecido mediante una directiva interna.			
<b>Presupuesto por resultados</b>				
7	Los indicadores estratégicos están direccionados con el Presupuesto por Resultados.			
8	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se realiza el control anterior y concurrente de la ejecución de gasto.			
9	Los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, participan y aprueban el calendario de compromisos.			
10	Las cadenas de gasto (gastos presupuestarios) y sus fuentes de financiamiento, se consignan adecuadamente.			
11	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se realiza la programación mensual de gastos.			
12	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se realiza la programación trimestral de gastos formulados por la institución en base a la asignación trimestral.			
<b>Seguimiento y monitoreo</b>				
13	Los trabajadores son capacitados para desarrollar correctamente el plan estratégico institucional.			
14	Los trabajadores tienen conocimiento sobre los indicadores a ser evaluados para el cumplimiento de los compromisos de desempeño y metas de la institución.			
15	La oficina de planificación y presupuesto, realiza la evaluación del plan estratégico institucional a corto y mediano plazo.			
16	La toma de decisiones sobre los diversos resultados obtenidos por el Director de la oficina de planificación y presupuesto, son adecuadas y pertinentes.			
17	Los directivos de las oficinas utilizan el recojo de información de indicadores evaluados para el cumplimiento de las metas institucionales para mejorar la ejecución presupuestal.			
18	El seguimiento y monitoreo permite tomar adecuadas decisiones para la adecuada ejecución de gastos en la institución.			

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CUESTIONARIO GESTIÓN POR RESULTADOS

Prueba de confiabilidad – Alfa De Cronbach

### I. Datos informativos:

1. Tesista: Br. Alex Trujillo Alvarado
2. Muestra Piloto: 10
3. Número de ítems: 18
4. Número de unidades muestrales: 10

DATOS RECOLECTADOS:

### ANÁLISIS DE LA PRUEBA PILOTO PARA PROBAR LA CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DISEÑO ORGANIZACIONAL

Sujetos/Items	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	Sumatoria de ítems
Sujeto 1	1	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	3	38
Sujeto 2	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
Sujeto 3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	39
Sujeto 4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	38
Sujeto 5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	50
Sujeto 6	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	52
Sujeto 7	2	3	2	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	2	3	3	3	2	44
Sujeto 8	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	3	47
Sujeto 9	1	1	2	2	2	3	2	3	3	2	1	3	2	2	1	1	3	3	37
Sujeto 10	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	2	3	3	2	2	1	3	2	37

### II. Resumen del procesamiento de los datos

Resumen de procesamiento de casos			
Casos		N	%
	Válido	10	100,0
	Excluido	0	0,0
	Total	10	100,0

### III. Estadísticos de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,85	18

### IV. Interpretación

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach para servidores públicos Cuestionario de gestión por resultados, obtuvo un coeficiente de 0.85 indicando que existe una **confiabilidad alta** en el instrumento.

Anexo N° 4  
Certificados de los Instrumentos



## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ACUÑA TORRES**  
Nombres **LIDIA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **23018465**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**  
Secretario General **LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**  
Fecha de Expedición **13/12/21**  
Resolución/Acta **0754-2021-UCV**  
Diploma **052-137885**  
Fecha Matrícula **02/08/2019**  
Fecha Egreso **17/01/2021**

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia  
Santiago de Surco, 11 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000729771



**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 11/05/2022 19:55:54-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

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

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Procesos estratégicos</b>							
1	El alcance de las políticas definidas es compartido dentro de la Dirección Regional de Educación de Ucayali	X		X		X		
2	La implementación de las políticas se realiza en los tiempos estipulados.	X		X		X		
3	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali se disponen de los recursos necesarios para la implementación de las estrategias en mediano y largo plazo.	X		X		X		
4	Las estrategias implementadas se corresponden con el entorno de la administración pública educativa	X		X		X		
5	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali se revisa la efectividad de las estrategias implementadas.	X		X		X		
6	La Dirección Regional de Educación de Ucayali, elabora instrumentos para el recojo de información para el seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento de metas y objetivos institucionales.	X		X		X		
	<b>Procesos Operativos</b>							
7	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, Se alinean los procesos operativos a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
8	Las estrategias de marketing se enfocan en fidelizar a los usuarios, con información accesible, segura y precisa.	X		X		X		
9	La Dirección Regional de Educación de Ucayali, maneja un sistema que permite cumplir con las expectativas de los usuarios cumpliendo con estándares de calidad.	X		X		X		
10	Dentro de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se eliminan las actividades superfluas.	X		X		X		
11	Las actividades de prestación de servicio permiten el cumplimiento de las metas.							
12	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se establecen medidas y actividades recreativas para fomentar un óptimo clima institucional							
	<b>Procesos de soporte</b>							
13	Dentro de la institución se encuentran definidas las responsabilidades de los trabajadores correspondientes a las direcciones y oficinas.	X		X		X		
14	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se promueve el liderazgo como pilar organizativo.	X		X		X		
15	El proceso de compra de materiales se alinea a los procesos operativos de la institución.	X		X		X		

16	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se dispone de la documentación necesaria de las compras efectuadas.	X		X		X	
17	La Dirección Regional de Educación de Ucayali, destina recursos financieros para la capacitación de sus trabajadores.	X		X		X	
18	La gestión financiera dentro de la institución permite una generación de recursos adecuada.	X		X		X	

**Observaciones:** Si existe suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Lidia Acuña Torres **DNI:** 23018465

**Especialidad del validador:** Educación Primaria – Magister en Gestión Pública

**Trujillo, 02 de mayo de 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructor

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

---

**Mg. Lidia Acuña Torres**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN POR RESULTADOS

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Planificación orientada a resultados</b>							
1	La Dirección Regional de Educación de Ucayali capacita constantemente a sus trabajadores sobre la estructura del Plan Estratégico Institucional.	X		X		X		
2	Se seleccionan alternativas para solucionar los problemas que se presentan durante el desarrollo del Plan Estratégico Institucional.	X		X		X		
3	Los proyectos que se priorizan por sobre otros proyectos responden a las demandas sociales de la institución	X		X		X		
4	Los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali participan en la ejecución de planes operativos y la ejecución de gastos.	X		X		X		
5	Se priorizan la ejecución de los planes operativos según las necesidades de la institución.	X		X		X		
6	Los procedimientos para realizar una gestión financiera eficiente en los Programas Presupuestales, se han establecido mediante una directiva interna.	X		X		X		
	<b>Presupuesto por resultados</b>							
7	Los indicadores estratégicos están direccionados con el Presupuesto por Resultados.	X		X		X		
8	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se realiza el control anterior y concurrente de la ejecución de gasto.	X		X		X		
9	Los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, participan y aprueban el calendario de compromisos.	X		X		X		
10	Las cadenas de gasto (gastos presupuestarios) y sus fuentes de financiamiento, se consignan adecuadamente.	X		X		X		
11	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se realiza la programación mensual de gastos.	X		X		X		
12	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se realiza la programación trimestral de gastos formulados por la institución en base a la asignación trimestral.	X		X		X		
	<b>Seguimiento y monitoreo</b>							
13	Los trabajadores son capacitados para desarrollar correctamente el plan estratégico institucional.	X		X		X		
14	Los trabajadores tienen conocimiento sobre los indicadores a ser evaluados para el cumplimiento de los compromisos de desempeño y metas de la institución.	X		X		X		
15	La oficina de planificación y presupuesto, realiza la evaluación del plan estratégico institucional a corto y mediano plazo.	X		X		X		

<b>16</b>	La toma de decisiones sobre los diversos resultados obtenidos por el Director de la oficina de planificación y presupuesto, son adecuadas y pertinentes.	X		X		X	
<b>17</b>	Los directivos de las oficinas utilizan el recojo de información de indicadores evaluados para el cumplimiento de las metas institucionales para mejorar la ejecución presupuestal.	X		X		X	
<b>18</b>	El seguimiento y monitoreo permite tomar adecuadas decisiones para la adecuada ejecución de gastos en la institución.	X		X		X	

**Observaciones:** Si existe suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Lidia Acuña Torres **DNI:** 23018465

**Especialidad del validador:** Educación Primaria – Magister en Gestión Pública

**Trujillo, 02 de mayo de 2022**

---

**Mg. Lidia Acuña Torres**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructor

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	GONZALES AREVALO
Nombres	ROY ROGER
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	00007991

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	MIRO QUESADA RADA FRANCISCO JOSE
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAGISTER EN GESTION PUBLICA
Fecha de Expedición	30/11/15
Resolución/Acta	0638-2015-UCV
Diploma	UCV21113
Fecha Matrícula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:  
Santiago de Surco, 11 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000729761

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA  
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 11/05/2022 19:51:13-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(\*\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe>

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

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Procesos estratégicos</b>							
1	El alcance de las políticas definidas es compartido dentro de la Dirección Regional de Educación de Ucayali	X		X		X		
2	La implementación de las políticas se realiza en los tiempos estipulados.	X		X		X		
3	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali se disponen de los recursos necesarios para la implementación de las estrategias en mediano y largo plazo.	X		X		X		
4	Las estrategias implementadas se corresponden con el entorno de la administración pública educativa	X		X		X		
5	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali se revisa la efectividad de las estrategias implementadas.	X		X		X		
6	La Dirección Regional de Educación de Ucayali, elabora instrumentos para el recojo de información para el seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento de metas y objetivos institucionales.	X		X		X		
	<b>Procesos Operativos</b>							
7	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, Se alinean los procesos operativos a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
8	Las estrategias de marketing se enfocan en fidelizar a los usuarios, con información accesible, segura y precisa.	X		X		X		
9	La Dirección Regional de Educación de Ucayali, maneja un sistema que permite cumplir con las expectativas de los usuarios cumpliendo con estándares de calidad.	X		X		X		
10	Dentro de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se eliminan las actividades superfluas.	X		X		X		
11	Las actividades de prestación de servicio permiten el cumplimiento de las metas.							
12	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se establecen medidas y actividades recreativas para fomentar un óptimo clima institucional							
	<b>Procesos de soporte</b>							
13	Dentro de la institución se encuentran definidas las responsabilidades de los trabajadores correspondientes a las direcciones y oficinas.	X		X		X		
14	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se promueve el liderazgo como pilar organizativo.	X		X		X		
15	El proceso de compra de materiales se alinea a los procesos operativos de la	X		X		X		

	institución.						
16	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se dispone de la documentación necesaria de las compras efectuadas.	X		X		X	
17	La Dirección Regional de Educación de Ucayali, destina recursos financieros para la capacitación de sus trabajadores.	X		X		X	
18	La gestión financiera dentro de la institución permite una generación de recursos adecuada.	X		X		X	

**Observaciones:** Si existe suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Roy Gonzales Arévalo **DNI:** 00007991

**Especialidad del validador:** Educación Secundaria– Magister en Gestión Pública

**Trujillo, 02 de mayo de 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructor

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Mg. Roy Roger Gonzales Arévalo  
 CPPe. 2600007991  
 DIP. GRADO N° UCV21113

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN POR RESULTADOS

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Planificación orientada a resultados</b>							
1	La Dirección Regional de Educación de Ucayali capacita constantemente a sus trabajadores sobre la estructura del Plan Estratégico Institucional.	X		X		X		
2	Se seleccionan alternativas para solucionar los problemas que se presentan durante el desarrollo del Plan Estratégico Institucional.	X		X		X		
3	Los proyectos que se priorizan por sobre otros proyectos responden a las demandas sociales de la institución	X		X		X		
4	Los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali participan en la ejecución de planes operativos y la ejecución de gastos.	X		X		X		
5	Se priorizan la ejecución de los planes operativos según las necesidades de la institución.	X		X		X		
6	Los procedimientos para realizar una gestión financiera eficiente en los Programas Presupuestales, se han establecido mediante una directiva interna.	X		X		X		
	<b>Presupuesto por resultados</b>							
7	Los indicadores estratégicos están direccionados con el Presupuesto por Resultados.	X		X		X		
8	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se realiza el control anterior y concurrente de la ejecución de gasto.	X		X		X		
9	Los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, participan y aprueban el calendario de compromisos.	X		X		X		
10	Las cadenas de gasto (gastos presupuestarios) y sus fuentes financiamiento, se consignan adecuadamente.	X		X		X		
11	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se realiza la programación mensual de gastos.	X		X		X		
12	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se realiza la programación trimestral de gastos formulados por la institución en base a la asignación trimestral.	X		X		X		
	<b>Seguimiento y monitoreo</b>							
13	Los trabajadores son capacitados para desarrollar correctamente el plan estratégico institucional.	X		X		X		
14	Los trabajadores tienen conocimiento sobre los indicadores a ser evaluados para el cumplimiento de los compromisos de desempeño y metas de la institución.	X		X		X		
15	La oficina de planificación y presupuesto, realiza la evaluación del plan estratégico institucional a corto y mediano plazo.	X		X		X		

16	La toma de decisiones sobre los diversos resultados obtenidos por el Director de la oficina de planificación y presupuesto, son adecuadas y pertinentes.	X		X		X	
17	Los directivos de las oficinas utilizan el recojo de información de indicadores evaluados para el cumplimiento de las metas institucionales para mejorar la ejecución presupuestal.	X		X		X	
18	El seguimiento y monitoreo permite tomar adecuadas decisiones para la adecuada ejecución de gastos en la institución.	X		X		X	

**Observaciones:** Si existe suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mg: Roy Gonzales Arévalo DNI: 00007991

**Especialidad del validador:** Educación Secundaria– Magister en Gestión Publica

**Trujillo, 02 de mayo de 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructor

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
Mg. Roy Roger Gonzales Arévalo  
CPPe. 2600007991  
DIP. GRADO N° UCV21113



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **TELLO RIOS**  
Nombres **JUANA**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **00025127**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO**  
Secretario General **BELLOMO MONTALVO GIOCONDA CARMELA**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTORA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION**  
Fecha de Expedición **01/08/16**  
Resolución/Acta **0324-2016-UCV**  
Diploma **UCV34665**  
Fecha Matrícula **26/08/2013**  
Fecha Egreso **30/08/2014**

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia  
**Santiago de Surco, 11 de Mayo de 2022**



CÓDIGO VIRTUAL 0000729743



**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 11/05/2022 19:42:29-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

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

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Procesos estratégicos</b>							
1	El alcance de las políticas definidas es compartido dentro de la Dirección Regional de Educación de Ucayali	X		X		X		
2	La implementación de las políticas se realiza en los tiempos estipulados.	X		X		X		
3	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali se disponen de los recursos necesarios para la implementación de las estrategias en mediano y largo plazo.	X		X		X		
4	Las estrategias implementadas se corresponden con el entorno de la administración pública educativa	X		X		X		
5	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali se revisa la efectividad de las estrategias implementadas.	X		X		X		
6	La Dirección Regional de Educación de Ucayali, elabora instrumentos para el recojo de información para el seguimiento, monitoreo y evaluación del cumplimiento de metas y objetivos institucionales.	X		X		X		
	<b>Procesos Operativos</b>							
7	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, Se alinean los procesos operativos a las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
8	Las estrategias de marketing se enfocan en fidelizar a los usuarios, con información accesible, segura y precisa.	X		X		X		
9	La Dirección Regional de Educación de Ucayali, maneja un sistema que permite cumplir con las expectativas de los usuarios cumpliendo con estándares de calidad.	X		X		X		
10	Dentro de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se eliminan las actividades superfluas.	X		X		X		
11	Las actividades de prestación de servicio permiten el cumplimiento de las metas.							
12	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se establecen medidas y actividades recreativas para fomentar un óptimo clima institucional							
	<b>Procesos de soporte</b>							
13	Dentro de la institución se encuentran definidas las responsabilidades de los trabajadores correspondientes a las direcciones y oficinas.	X		X		X		
14	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se promueve el liderazgo como pilar organizativo.	X		X		X		

15	El proceso de compra de materiales se alinea a los procesos operativos de la institución.	X		X		X	
16	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se dispone de la documentación necesaria de las compras efectuadas.	X		X		X	
17	La Dirección Regional de Educación de Ucayali, destina recursos financieros para la capacitación de sus trabajadores.	X		X		X	
18	La gestión financiera dentro de la institución permite una generación de recursos adecuada.	X		X		X	

**Observaciones:** Si existe suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra: Juana Tello Rios **DNI:** 00025127

**Especialidad del validador:** Educación Primaria– Doctora en Administración de la Educación

**Trujillo, 02 de mayo de 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructor

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna

  
 .....  
 Dra. Educ. Juana Tello Rios

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: GESTIÓN POR RESULTADOS

Nº	DIMENSIONES / ÍTEMS	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>Planificación orientada a resultados</b>							
1	La Dirección Regional de Educación de Ucayali capacita constantemente a sus trabajadores sobre la estructura del Plan Estratégico Institucional.	X		X		X		
2	Se seleccionan alternativas para solucionar los problemas que se presentan durante el desarrollo del Plan Estratégico Institucional.	X		X		X		
3	Los proyectos que se priorizan por sobre otros proyectos responden a las demandas sociales de la institución	X		X		X		
4	Los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali participan en la ejecución de planes operativos y la ejecución de gastos.	X		X		X		
5	Se priorizan la ejecución de los planes operativos según las necesidades de la institución.	X		X		X		
6	Los procedimientos para realizar una gestión financiera eficiente en los Programas Presupuestales, se han establecido mediante una directiva interna.	X		X		X		
	<b>Presupuesto por resultados</b>							
7	Los indicadores estratégicos están direccionados con el Presupuesto por Resultados.	X		X		X		
8	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se realiza el control anterior y concurrente de la ejecución de gasto.	X		X		X		
9	Los trabajadores de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, participan y aprueban el calendario de compromisos.	X		X		X		
10	Las cadenas de gasto (gastos presupuestarios) y sus fuentes de financiamiento, se consignan adecuadamente.	X		X		X		
11	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se realiza la programación mensual de gastos.	X		X		X		
12	En la Dirección Regional de Educación de Ucayali, se realiza la programación trimestral de gastos formulados por la institución en base a la asignación trimestral.	X		X		X		
	<b>Seguimiento y monitoreo</b>							
13	Los trabajadores son capacitados para desarrollar correctamente el plan estratégico institucional.	X		X		X		
14	Los trabajadores tienen conocimiento sobre los indicadores a ser evaluados para el cumplimiento de los compromisos de desempeño y metas de la institución.	X		X		X		
15	La oficina de planificación y presupuesto, realiza la evaluación del plan	X		X		X		

	estratégico institucional a corto y mediano plazo.						
16	La toma de decisiones sobre los diversos resultados obtenidos por el Director de la oficina de planificación y presupuesto, son adecuadas y pertinentes.	X		X		X	
17	Los directivos de las oficinas utilizan el recojo de información de indicadores evaluados para el cumplimiento de las metas institucionales para mejorar la ejecución presupuestal.	X		X		X	
18	El seguimiento y monitoreo permite tomar adecuadas decisiones para la adecuada ejecución de gastos en la institución.	X		X		X	

**Observaciones:** Si existe suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dra: Juana Tello Rios **DNI:** 00025127

**Especialidad del validador:** Educación Primaria– Doctora en Administración de la Educación

**Trujillo, 02 de mayo de 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructor

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

  
 .....  
 Dra. Educ. Juana Tello Rios

## Anexo N° 5

### Autorización de uso de nombre de la Dirección Regional de Educación de Ucayali – DREU



PERÚ

GOBIERNO REGIONAL DE UCAYALI  
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN PEDAGÓGICA  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



Pucallpa, 20 JUL. 2022

OFICIO N° 1554 -2022-GRU-DREU-DGP

SEÑOR:  
ALEX ALVARADO TRUJILLO  
DNI No 23018645  
Ciudad.-

ASUNTO COMUNICA AUTORIZACIÓN.

Referencia Carta No 003-2022- AAT. (Expediente No 006102-2022).

Es grato dirigirme a usted, para saludarle, y comunicarle que en respuesta al documento que se indica en la referencia, donde solicita autorización para utilizar el nombre de la DREU, se le comunica que esta Sede Institucional le Autoriza utilizar el nombre de la Dirección Regional de Educación de Ucayali, en su informe de tesis.

Es propicia la ocasión para expresarle mi consideración y estima.

Atentamente,



Msc. Clara Apollia Quispe Torres  
DIRECTOR REGIONAL DE EDUCACIÓN  
DREU

DRE/ICAQT  
DGP/AMVA  
SECT/MARIA JULIA