



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión por procesos y modernización del Estado en los servidores de
una entidad pública de Moquegua, 2022.

AUTORA:

Perez Vilca, Daniela Mirely (orcid.org/0000-0001-7614-7920)

ASESOR:

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro (orcid.org/0000-0002-0684-8542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por guiarme y sostenerme en cada tropiezo, para no dejarme caer o levantarme en cada caída.

A la Virgen María por mostrarme el camino y cuidarme con amor.

A mi madre, por enseñarme a salir adelante con esfuerzo y honestidad y que cualquier adversidad se puede superar de la mano de Dios.

A mi padre, por confiar en mi capacidad y motivarme a seguir creciendo profesionalmente.

A mi sobrina Luana, por el amor puro que me da, el cual me motiva a ser un buen ejemplo y mejor persona cada día.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, por permitirme llegar hasta aquí.

A los docentes de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo por contribuir en mi formación profesional a lo largo del desarrollo de la presente.

Asimismo, a mi asesor Mg. Jorge Nicolás Alejandro Papanicolau Denegri, por su constante apoyo, paciencia y disposición para desarrollar la presente investigación

A los servidores públicos que contribuyeron amablemente con los instrumentos para esta investigación.

Y a aquellos que me apoyaron en el camino hasta aquí.

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	43

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Nivel de la gestión por procesos	23
Tabla 2 Nivel de modernización del Estado	24
Tabla 3 Correlación de gestión por procesos y modernización del Estado	25
Tabla 4 Correlación entre gestión por procesos y dimensión simplificación administrativa	26
Tabla 5 Correlación entre gestión por procesos y la dimensión calidad en las regulaciones	27
Tabla 6 Correlación entre gestión por procesos y la dimensión mejora de la productividad	28
Tabla 7 Correlación entre gestión por procesos y la dimensión gobierno abierto	29

Resumen

El presente estudio de investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre la gestión por procesos y la modernización del Estado en los colaboradores de una entidad estatal en Moquegua 2022, en donde se utilizó el enfoque cuantitativo tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental. La población fue constituida por 20 colaboradores de la entidad estatal de ambos regímenes de contratación, como técnica se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados que se obtuvieron fueron analizados estadísticamente mediante el software SPSS v.26, en donde se logró determinar que existe una relación significativa y alta entre ambas variables, así también al analizar y contrastar la variable gestión por procesos con las dimensiones de la variable modernización del Estado se evidenció que existe una correlación positiva y alta de acuerdo con los coeficientes de correlación de Pearson que se obtuvo.

Palabras clave: gestión por procesos, modernización del Estado, gobierno abierto, calidad regulatoria

Abstract

The objective of this research study was to determine the level of relationship between process management and the modernization of the State in the employees of a state entity in Moquegua 2022, using a quantitative descriptive correlational approach with a non-experimental design. The population consisted of 20 collaborators of the state entity of both contracting regimes, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The results obtained were statistically analyzed using SPSS v.26 software, where it was determined that there is a significant and high relationship between both variables, and also when analyzing and contrasting the process management variable with the dimensions of the State modernization variable, it was shown that there is a positive and high correlation according to the Pearson correlation coefficients obtained.

Keywords: process management, modernization of the State, open government, regulatory quality.

I. Introducción

Acorde a un estado que busca eficiencia en sus procesos y prioriza modernizar la gestión pública en las entidades del aparato estatal con una orientación en beneficio de satisfacer las necesidades del ciudadano, con una gestión horizontal en donde los servidores públicos conozcan la jerarquía de sus procesos en el logro de objetivos institucionales.

En Colombia, Guisao (2021) estableció que, el proceso de modernización en América Latina llevaría a realizar acciones complejas que preocupan, como la prestación de servicios, la eficiencia y eficacia del estado y que las estrategias que se ejecuten involucran la descentralización territorial.

Así también en Chile, Quintana (2018) afirmó que la modernización del estado constituyó uno de los pilares fundamentales en la administración de los países latinoamericanos.

A nivel nacional Guzmán (2020) indicó que modernizar el estado en el Perú, implicará obtener mejores niveles de eficiencia y eficacia del aparato estatal, logrando mejorar la atención ciudadana y optimizar el uso de recursos públicos.

Asimismo, Salazar y Prado (2019) indicaron que el impacto de gestionar por procesos en las organizaciones del estado es evidenciado en factores que intervienen en la gestión estatal como es la calidad del servicio a través de sus procesos.

Así pues, Casas (2015) respecto a la modernización del estado a nivel nacional, afirmó que esta es muy amplia, se debe tener en cuenta los esfuerzo que realiza el estado respecto a esto, permitiendo identificar el punto de partida en el cual se está actualmente y así poder realizar las correcciones necesarias.

Una entidad estatal de Moquegua de acuerdo con la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP) busca realizar cambios y lograr mejorar su gestión en bien de la sociedad y/o del público en general que hace uso de sus bienes y/o servicios en tener una gestión orientada a crear un valor público en sus servicios.

Sin embargo, la generación de procesos en las distintas Subgerencias de la entidad tienen un enfoque o una gestión vertical en donde cada área se centra en los

procesos propios de su área y no en la interrelación de estos con otras áreas de la entidad, obstaculizando así el logro de los objetivos institucionales, debido a que al tener este enfoque vertical y un pensamiento mecanicista solo se centran en las partes del todo y no en la relación que existe entre ellas, existiendo burocracia en sus procesos generados en las distintas áreas de la entidad, llevando consigo a obtener un incremento de tareas, exceso en la cantidad de tiempo de atención y servidores comprometidos en sus procesos, obstaculizando así la creación de valor hacia la sociedad y/o usuarios que hacen uso de los servicios de esta entidad. Así también en la generación de procesos no se tienen identificados cuales de estos procesos generan un impacto superior en la obtención de los logros y objetivos institucionales, generando así que expedientes que ingresan a la entidad por un trámite rápido se demoren más de lo esperado, debido a que los servidores involucrados no realizan la gestión en un tiempo determinado y/o estandarizado para que su producto final no afecte al usuario y/o público en general, ocasionando así una inconformidad e insatisfacción en estos. Por tanto, no es posible crear un valor social en el público, siendo este el objetivo principal para que las entidades se orienten hacia la modernización del estado.

De acuerdo con el documento orientativo de la Secretaría de Gestión Pública (2018) indicó que se necesitaba obtener condiciones e incentivar a las organizaciones estatales a modernizarse, teniendo un rol similar a la competencia de una organización que funciona dentro del mercado hacia las entidades privadas del mismo rubro. El valor primordial de este tipo de herramientas conlleva a producir incentivos en el sector público que permita motivar y conducir hacia la mejora de las entidades públicas. Además, contribuye a que las personas con percepción objetivas valoren la acción de la entidad.

En ese sentido, la presente investigación buscó establecer si el modelo de gestión por procesos es un instrumento que permita impulsar y/o conducir hacia la modernización estatal de esta entidad de Moquegua, buscando crear valor público orientado al ciudadano, a resultados, con niveles de eficiencia y eficacia, adaptando su entidad para responder a las expectativas de la ciudadanía con simplicidad, así también la finalidad de esta investigación fue sensibilizar la importancia de los procesos que son primordiales en la entidad para la obtención de los objetivos

institucionales, buscando priorizar los procesos que establece la gerencia (estratégicos), de operación y de soporte con el objetivo también de brindar la satisfacción de las necesidades del beneficiario final; también la de simplificar los procesos eliminando requisitos y formalidades innecesarias, estableciendo la importancia que tiene la participación ciudadana en las intervenciones públicas de la entidad con transparencia y optimizando también la administración interna mediante el uso adecuado y productivo de los recursos públicos.

Luego de haber descrito la realidad problemática, se estableció que un modelo de gestión por procesos logró favorecer a la modernización en la gestión pública en una entidad pública de Moquegua, así como también a los colaboradores públicos implicados permitiendo así contribuir con el desempeño de metas institucionales, optimizando la eficacia y eficiencia en las tareas y la gestión de las áreas de esta, buscando siempre orientarse a la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, promoviendo oportunidades para las actuales y futuras generaciones contribuyendo así a las aspiraciones del país que se quiere alcanzar.

Es así que el problema planteado para este estudio fue: ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la gestión por procesos y la modernización del estado en los servidores en una entidad pública de Moquegua? y los problemas específicos fueron los siguientes: 1.- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa?, 2. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad en las regulaciones?, 3.- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por proceso y la productividad?, 4.- ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y el gobierno abierto?

La justificación de la investigación tuvo una trascendencia teórica que permitió extender nuevas concepciones e identificar si la gestión por procesos contribuye para conducir hacia la modernización del estado en una entidad pública de Moquegua en el año 2022.

Tiene una justificación social porque permitió indagar si los procesos que se generan en una entidad pública de Moquegua son eficientes, permitiendo así obtener la percepción que tienen los usuarios sobre la entidad en la satisfacción de sus

requisitos, buscando también el impacto efectivo en la satisfacción de los interesados y por ende mejorar la calidad de los servicios que brinda.

Tuvo una justificación metodológica puesto que permitió descubrir instrumentos para acopiar referencias, consiguiendo medir la relación de la gestión por procesos con la modernización pública, obteniendo así oportunidades para consolidar los principios que rigen el sistema administrativo de modernización de la gestión pública.

Para esta investigación se tuvo por objetivo general: Determinar el nivel de relación que tiene la gestión por procesos y la modernización de la gestión pública en una entidad pública de Moquegua en el año 2022, y como objetivos específicos se ha tenido: 1.- Determinar el nivel de relación entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa; 2.- Determinar el nivel de relación entre la gestión por procesos y la calidad de las regulaciones; 3.- Determinar el nivel de relación entre la gestión por proceso y mejora en la productividad; 4.- Determinar el nivel de relación entre la gestión por procesos y el gobierno abierto.

La hipótesis general fue: La gestión por procesos tiene relación significativa con la modernización del estado en una entidad pública de Moquegua, 2022; así también se consideró las siguientes hipótesis específicas: 1.- Existe relación entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa; 2.- Existe relación entre la gestión por procesos y la calidad en las regulaciones de la modernización pública; 3.- Existe relación entre la gestión por procesos y la mejora en la productividad; 4.- Existe relación entre la gestión por procesos y el gobierno abierto.

II. Marco Teórico

Los estudios redactados en este marco teórico se estructuraron desde los antecedentes, entre los cuales se tienen los estudios internacionales y nacionales.

A nivel internacional, Flores y Núñez (2021) investigaron sobre la gestión por procesos y modernización del estado, en donde aplicó entrevistas a expertos en el modelo de modernización del estado a fin de analizar los conocimientos respecto a la gestión por procesos, llegaron a la conclusión que aplicar el modelo de la gestión por proceso es difícil pero eficaz y que las entidades públicas no lo implementan y gestionan de acuerdo a la normativa vigente, asimismo manifestaron que la gestión por procesos se debe realizar de forma paulatina y que se encuentra en un proceso de entendimiento y perfección en su aplicación en las entidades públicas, por ser este un nuevo modelo de mejora en modernizar la gestión pública y que tengan impacto en la calidad de los bienes y/o servicios públicos.

Freire (2019) investigó la modernización del estado y rendición de cuentas de un caso ecuatoriano, en su investigación utilizó una metodología de mecanismo causal para determinar la contribución de la modernización del estado en la rendición de cuentas, definiendo entidades y etapas, a través de una prueba de certeza y exclusividad, concluyó que el gobierno ecuatoriano establece una política de gestión pública basada en modernización del estado que permita contribuir a la gestión de las entidades y estas sean transparentes, eficientes, enfocadas a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos orientada a una continua rendición de cuentas.

Salimbeni (2019) en su investigación del enfoque de la gestión por procesos en entornos públicos y privados, llegó a la conclusión que una de las debilidades en el sector público es la gestión por procesos y que con su implementación la entidad estatal realizará su gestión en función a las expectativas de los ciudadanos sin descuidar los recursos para lograrlo, definiendo indicadores de gestión y por consiguiente orientando su gestión hacia la mejora continua.

Robaj (2018) analizó la modernización de la administración pública en Kosovo, en donde llegó a la conclusión que la modernización del estado es como un reto para que el gobierno realice cambios importantes, como la simplificación de procesos,

descentralización de la administración pública o la mejora en los recursos humanos y que busca mediante el gobierno digital y electrónico que la gestión de la República de Kosovo sea compatible con la de la Unión Europea dentro del marco normativo y jurisprudencial de esta misma por derivar las prácticas administrativas que actualmente aplican en la República de Kosovo.

Derouet (2017) analizó el proceso de modernización del estado en la educación francesa, el cual buscó comprender a la nueva gestión pública que el estado debe aplicar, y estudió también la nueva gestión educativa pública en Francia y concluyó que las responsabilidades administrativas en el marco de la modernización del estado son centradas bajo un enfoque vertical en su gestión es decir cada administrativo se centra solo en sus funciones sin comprender la interrelación de su trabajo con la labor de las demás áreas involucradas en estos procesos.

Pasco (2017) abordó la modernización del estado Chileno como política pública, en donde realza a la gestión por procesos como prioridad e importancia para la cadena de valor, permitiendo que bienes y/o servicios que produce el estado alcancen resultados esperados, además, resalta que para alcanzar una cadena de valor óptimo, el personal de la entidad estatal es un recurso esencial, así también identifica que el gobierno abierto es esencial para fomentar la transparencia y que con la aplicación de tecnología ayudará a aumentar el grado de eficacia, garantizando la rendición de cuentas.

A nivel nacional, Morey (2020) investigó acerca de la modernización del Estado Peruano con el fin de mejorar los niveles de competitividad de la gestión pública, con una investigación de tipo aplicada, y llegó a la conclusión que la propuesta de una gestión de acuerdo a los lineamientos de la modernización del estado peruano tiene una relación fuerte con el nivel de competitividad en la gestión pública de una organización estatal, obteniendo como resultado un coeficiente r de Spearman=0.615

Pomatanta (2020) realizó la investigación acerca de la gestión por procesos para aumentar la efectividad de la gestión de una entidad del estado, esta investigación fue de tipo no experimental de diseño transeccional descriptiva correlacional, en esta investigación el autor concluyó que la gestión por procesos tiene relación positiva moderada con la efectividad de la entidad estatal al obtener un coeficiente $r= 0.736$

evidenciando que la entidad debe superar las deficiencias en la gestión interna, mediante un trabajo coordinado que genere valor al cliente interno y externo, promoviendo así alcanzar los objetivos institucionales planificados.

Zaconetta (2020) en su investigación relacionada a la modernización del estado y calidad del servicio en una municipalidad, en donde el autor aplicó una metodología cuantitativa y métodos descriptivos con diseño no experimental, se trabajó con una muestra probabilística de 50 colaboradores en donde obtuvo una correlación moderadamente positiva con un coeficiente Rho de Spearman = 0.756 y llegó a la conclusión de que la modernización del estado tuvo relación significativa con la calidad del servicio en un nivel alto y que la eficiencia de la entidad se relaciona moderadamente con la calidad del servicio que brinda.

Arteaga (2019) en su estudio acerca de la gestión por procesos en la competitividad de un establecimiento de salud en la Región La Libertad, el cual fue de tipo no experimental correlacional, utilizando el método inductivo y deductivo en su investigación, en donde aplicó el estudio a una muestra constituida por 110 colaboradores entre asistentes y administrativos que pertenecen a la entidad, el autor concluyó que existe una relación moderada entre la gestión por procesos y la competitividad al obtener una coeficiente de Pearson= 0.757 en el establecimiento indicado y relaciona también esta variable con las dimensiones de la variable competitividad.

Maguiña (2019) en su análisis de la modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en una Unidad de Gestión Educativa Local (UGEL) en donde el autor realizó un estudio tipo no experimental correlacional y el autor llegó a la conclusión que la modernización de la gestión pública impacta de manera significativa en la gestión administrativa, al obtener un valor de Rho de Spearman=0.678, además tiene influencia en los sistemas funcionales de la gestión de administración, de recursos humanos y sistema de abastecimiento.

Rojas (2019) quien realizó la investigación acerca de la modernización de la gestión pública y la gestión administrativa en un centro de salud de Villa el Salvador, la misma que fue de tipo básica correlacional, en donde aplicó el estudio a una muestra de 100 trabajadores de la entidad, y obtuvo un coeficiente Rho de Spearman= 0.839,

y concluyó que existe una relación alta entre la gestión administrativa y la modernización del estado, estableciendo una relación positiva alta entre ambas variables.

En los conceptos e investigación acerca de las variables se encontró teorías relacionadas a la gestión por procesos: una de ellas es de la administración científica, en donde se indica como principal representante a Frederick Taylor, el cual estableció este sistema en métodos y herramientas que permitan conducir hacia la eficiencia administrativa (Münch y García, 2014).

Así también, según Luthans (2021) esta evolución de la gestión por procesos radica en la evolución desde la perspectiva administrativa con la teoría burocrática: se define a la organización como entidad con varios procesos, con una dirección y funciones claras, donde las actividades son estandarizadas y se prioriza la experiencia de los trabajadores y el recurso administrativo está conformado exclusivamente por profesionales. Así mismo hace referencia a la teoría de sistemas, precisando que los procesos administrativos se interrelacionan unos a otros como un todo, especificando y priorizando, las entradas (inputs), las actividades de transformación y las salidas (output), teniendo enfoques entre la tecnología-individuo. Por otro lado, refiere también a la teoría clásica en donde involucra procesos como una agrupación de tareas que deben tener una adecuada administración con gestión en equipo, división de trabajo, iniciativa, disciplina, gestión de los procesos, dirigiendo a la organización con eficiencia como resultado de la gestión de sus trabajadores.

De acuerdo con la Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública, (2008) las entidades e instituciones públicas deben conducir sus tareas y procesos buscando obtener una estrategia que se oriente a los procesos, analizada y evidenciada con información y datos, estableciendo así metas y objetivos institucionales planificados a fin de poder alcanzarlo en el plazo establecido. Cuando se implementa la gestión por procesos, será un apoyo fundamental para mejorar la identificación de los procesos que aportan valor a la entidad y a la Administración Pública con orientación a cumplir con los requisitos de la población y la obtención de resultados. Orientarse a los procesos ayudará a establecer una secuencia

interrelacionada de las actividades que ejecutan las entidades, añadiendo valor a estos en bien de la satisfacción de los usuarios finales.

Quezado y Palvarini (2015) indicaron que la gestión por procesos tiene por objeto principal la obtención de resultados institucionales; así mismo Camisón (2006) refirió que en la actualidad, el estructurar procesos en una entidad busca siempre obtener un enfoque hacia los clientes, los cuales tiene un rol importante en la evaluación de sus requisitos, lo que permitirá establecer los elementos de entrada, las actividades y los elementos de salida, a su vez indicó que es muy importante también realizar el seguimiento respectivo buscando siempre la medición de los resultados obtenidos, lo que permitirá conocer si la entidad está cumpliendo con las expectativas de los usuarios, conociendo así la percepción que tienen estos de la entidad que brinda el servicio. Así mismo, hay nuevas formas para gestionar una entidad que busca ser eficiente en sus procesos, las cuales se centran en el cliente o usuario final que recibe el bien y/o servicio, y con este enfoque se busca reducir la variación de los procesos y optimizarla (Jeston, 2019).

Por otro lado, Bergholz (2014) conceptuó a la gestión por procesos como la manera de enfocarse en el trabajo, orientándose a la mejora continua de las tareas de la entidad a través de identificar, seleccionar, describir, documentar y mejorar continuamente estas actividades. Este autor contribuye con formas de como conducir una entidad orientada a procesos.

La Resolución de Secretaría de Gestión Pública (2018) define a la gestión por procesos como un modo para hacer gestión administrativa, planificando, organizando, dirigiendo y controlando las tareas de trabajo de una entidad de manera horizontal y secuencial en los diferentes componentes de una organización, buscando principalmente satisfacer los requisitos que determinan los ciudadanos, consiguiendo también alcanzar los objetivos institucionales. Dentro de este entorno, los procesos en la entidad se gerencian como procesos que se encuentran vinculados hacia la obtención de sus productos e interrelacionados, logrando así entender el valor que estos aportan a la entidad. Por otro lado, la gestión por procesos implica dirigir o estructurar una entidad, centrándose primordialmente en el valor añadido para el beneficiario y las partes interesadas (Martínez, 2014).

De acuerdo con el Documento Orientador: de la gestión por procesos en el marco de la modernización de la gestión pública (2015) la Presidencia del Consejo de ministros define tres fases para su implementación en cualquier entidad estatal: 1.- Determinación de procesos: en donde se debe identificar los productos (bien y/o servicio) que corresponden a su competencia, así también las personas que los recibirán, considerando el marco normativo competente. Así también se debe identificar los procesos que agregan valor a la entidad según su tipo: misionales, estratégicos y de apoyo; luego, estos procesos identificados se deben caracterizar de tal manera que se identifique y establezca el objetivo del proceso, responsables, elementos de entrada-salida, actividades, recursos, controles e indicadores de desempeño propios del proceso.

Continuando con las etapas de la implementación de la gestión por procesos, para una adecuada modernización de la gestión pública, al lograr caracterizar los procesos se debe definir la interacción y secuencia de los procesos que se generan en la entidad teniendo en cuenta los bienes y/o servicios de cada proceso, quien adquiere el producto y las entradas de cada proceso (Resolución de Secretaría de Gestión Pública, 2018).

De acuerdo con la guía para implementar la Gestión por Procesos en el sector público (2018) para realizar un adecuado seguimiento, medición y análisis de los procesos se debe verificar los niveles de desempeño de los procesos para obtener oportunidades de mejora en indicadores como la satisfacción del ciudadano que recibe el bien y/o servicio de la entidad, los plazos de entrega del bien o servicio establecido por la entidad, la estimación de las no conformidades, los reclamos realizados por el usuario y la productividad de los servidores; por otro lado, el seguimiento, medición y análisis es la base formada para conocer qué resultados se obtienen en cada proceso y en qué nivel se logran estos con lo establecido por la entidad, permitiendo así identificar el nivel de mejora que necesita la entidad (Jeston, 2009).

Para Deming (2018) si se requiere tener una administración de calidad se debe tener un proceso constante, el cual lo define como mejora continua en donde la perfección nunca se logra, pero siempre se busca; Chiavenato (2019) indica que la mejora continua busca optimizar un proceso, con el fin de que este sea más eficiente,

efectivo y moldeable, las condiciones para cambiar este proceso dependerán de la organización.

De acuerdo con Pulido (2020) define a la mejora continua como una manera ordenada de gestionar y mejorar los procesos, en donde se identifica las causas o limitaciones, buscando crear nuevos proyectos, realizando planes, analizando y aprendiendo de los resultados obtenidos; mientras tanto para Esquivel (2017) la mejora continua es parte de la historia de los principios de la gerencia científica establecida por Frederick Taylor, quien asevera que cualquier forma de trabajo está dispuesto a ser mejorado.

Así también la Resolución de Secretaría de Gestión Pública (2018) indica que la mejora de procesos hace referencia a optimizar el rendimiento de los procesos dentro de las prioridades de la organización y en esta fase se debe identificar: a.- seleccionar los problemas de los procesos: serán aquellos que tengan un impacto relevante en alcanzar los objetivos institucionales, satisfacer a los usuarios del servicio, transparencia en sus procesos, eficacia en el uso de recursos y la productividad de los servidores, b.- análisis de causa efecto: se debe identificar los motivos del origen del problema que se seleccionó en la fase anterior (efecto), c.- selección de mejora: se seleccionará la solución más factible y adecuada para suprimir y/o reducir el problema, d.- implementación de la mejora: se elabora un plan de trabajo de tal manera que permita verificar los avances de los involucrados en la mejora, para que luego de la implementación estas se incorporen a la gestión de la entidad.

Se concuerda con la definición de los procedimientos orientadores de la Secretaría de Gestión Pública en relación con las fases: etapas para la implementación de la gestión por procesos en una entidad estatal.

Respecto a la teoría de la modernización del estado, según Martín (2015) visto desde la sociología, el tránsito hacia la modernización es un proceso de cambio de las naciones y estados, busca la evolución de las sociedades mediante una transición progresiva desde una sociedad tradicional a una moderna, este concepto se encuentra también en contextos administrativos jurídicos, relacionados estrechamente con las actividades e investigaciones del estado. Así también esta indica que para obtener resultados se tiene que estudiar las necesidades internas de una nación, suponiendo

que de ser estados tradicionales logren su desarrollo tal cual los estados modernos o desarrollados. Asimismo, busca encontrar variables en la sociedad que permita contribuir al progreso y evolución de un estado, a su vez precisa el proceso de cambio y sus respuestas, estudiando el quehacer interno cuando hace referencia a sistemas sociales, culturales y adopción de nuevas tecnologías.

Por otra parte Petersen (2015) estableció que existe un enfoque ortodoxo en la teoría de la modernización basado en la dualidad entre sociedades tradicionales y modernas, reflejando una serie de cambios en donde prevalece un mayor control del ambiente natural y social permitiendo un crecimiento económico y una mejora política, expresado en mayor participación política, así también indicó que una entidad social es objeto de modernización relacionado con la evolución de Estados nación, considerándose como una evolución integral de diversas aristas produciendo cambios en distintas clases.

La Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (2018) establece que la modernización del Estado tiene como principal fin obtener mejores indicadores de eficiencia en el estado, logrando así una atención adecuada a la población enfocado siempre a priorizar y optimizar los recursos del estado. Esto lleva a obtener resultados adecuados a través del accionar del gobierno, primordialmente en la administración del Estado. Por consiguiente, orientar a los administrados considerando el trámite oportuno de los procedimientos y brindando servicios de calidad, que con este enfoque permitiría obtener la satisfacción del usuario. Además, indica que la gestión por procesos implica acciones continuas con el fin de saber determinar los procesos de la entidad, así como su seguimiento, medición y análisis, con el fin de poder implantar mejoras en su rendimiento. Eso quiere decir que se debe establecer los procesos adecuados y correctamente identificados en la entidad, teniendo en cuenta el marco normativo correspondiente, realizando investigaciones respectivas que permitan producir un ordenamiento eficiente, en favor de la gestión pública y específicamente de la población que hace uso de los servicios.

De acuerdo con el documento Principios de Actuación para la Modernización de la Gestión Pública (2019) modernizar la gestión pública es cuando el Estado realiza cambios orientados a mejorar su gestión generando así comodidad en la población.

Esto conlleva a que el estado adopte herramientas, técnicas y mecanismos para gestionar mejor y lograr mejores resultados en bien de la sociedad a través de sus intervenciones. Es así que la modernización del estado es un proceso que requiere un cambio constante para generar valor público mejorando los productos que brindan las entidades del estado a través de bienes y/o servicios.

Marín y Morales (2010) definen a la Modernización como el desarrollo y control de los procesos sociales y naturales buscando que estas se implementen bajo un criterio técnico y tecnológico. Además, considerando que la realidad se tecnifica y la racionalidad de los individuos se instrumentaliza.

Ugarte (2014) establece que la modernización del estado persigue que las organizaciones que administra generen un cambio, vinculado a una adecuada gestión administrativa y que sea de acuerdo a las necesidades de la sociedad, de tal manera que logre involucrar a las partes interesadas en este cambio, buscando un enfoque social concreto.

Según Barboza (2016) las consecuencias del accionar de la modernización del estado repercuten en los procesos y actividades del sector público, determinando que los procesos se adecúen a la gestión de la entidad y al cambio que se generan en el sector público, basándose en los principios y lineamientos generales del estado que las entidades establecen como parte de su política interna, considerando también los valores de la organización y orientado siempre al servicio del ciudadano.

Por otro lado, García (2018) establece que modernizar la administración pública se refiere a adecuar la forma en que el estado actúa, primordialmente en aquellos órganos encargados de definir la política de modernización, con énfasis en la Gestión Pública basada en resultados, así como la gestión de diferentes tecnologías interrelacionadas, y que hace referencia a la alianza con la sociedad civil y el Estado.

De acuerdo con Toscano (2019) la simplificación administrativa es una forma de actuar de las organizaciones públicas, a fin de entregar trámites y servicios de gestión administrativa eficaces y eficientes hacia los usuarios. Brindar este apoyo significará crear un entorno normativo adecuado con modernos modelos de servicio en donde prime una perspectiva de simplicidad, calidad, con orientación hacia la mejora continua, en donde el costo-beneficio sea importante para la entidad y en

donde se priorice la participación ciudadana. Así también, las estrategias planteadas y las líneas de acción establecidas tienen que ser analizadas, revisadas y evaluadas continuamente para así poder garantizar que estas se ajusten a la entidad con el fin de poder lograr los objetivos estratégicos.

Según las Naciones Unidas (2013) se estableció que el gobierno abierto se sujeta a la auditoría pública, con acceso al ciudadano, con la capacidad de vincular las respuestas a sus necesidades y la obligación de rendir cuentas de sus operaciones y resultados. Por otro lado, se busca que la ciudadanía sea incluida en el diseño, implementación y evaluación de las intervenciones del estado, con transparencia, acceso a la información, la participación ciudadana y la rendición de cuentas (Secretaría de Gestión Pública, 2019).

De acuerdo con Panorama de la Política Regulatoria de la OCDE (2015) lograr la calidad regulatoria conlleva a optimizar el desempeño, costo-eficacia y la calidad legal de las regulaciones y la tramitación administrativa. Siendo importante establecer que la gestión regulatoria tiene relación con los procesos, estableciendo cómo se desarrollan y aplican las regulaciones. Es conveniente sugerir que estos procesos sean acordes a los principios de consulta, transparencia, rendición de cuentas y evidencia.

Según la Secretaría de Gestión Pública (2019) la calidad en las regulaciones requiere que la normatividad que genera el estado sea una herramienta para alcanzar los objetivos establecidos en políticas públicas, orientado en la evidencia, racionalidad, valoración del impacto que pueda generar y cargas administrativas; con el fin de permitir y promover el bienestar social y el desarrollo integral.

De acuerdo con el documento Principios de Actuación para la Modernización de la Gestión Pública (2019) mejorar la productividad en las organizaciones del estado llevará a tener una administración interna óptima mediante el uso adecuado y óptimo de los recursos públicos para que se pueda lograr los objetivos planificados. Es por eso que las entidades públicas requieren llegar a más personas usando los mismos, o menos recursos, sin afectar la calidad de los bienes y/o servicios que entregan al ciudadano; sino por el contrario, mejorándolos. Así también comprende la simplificación de trámites, y los factores que perjudiquen de manera desfavorable a la

productividad de la entidad, incentivando siempre a la mejora continua, a la innovación y a la implementación de servicios integrados.

Así también se consideró como base normativa la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (2002), la cual declara al Estado peruano en proceso de modernización en sus diferentes instancias, dependencias, entidades, organizaciones y procedimientos, con la finalidad de mejorar la gestión pública y construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano.

Igualmente, se incluyó como normativa relacionada a la gestión por procesos: Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública, Decreto Supremo N° 123-2018-PCM Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública y el Decreto Supremo N° 004-2013-PCM Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública.

Luego de haber descrito las indagaciones y las opiniones concernientes a las variables se evidencia que con la aplicación de la gestión por procesos la organización puede orientarse hacia la modernización de la gestión pública, con un enfoque orientado al ciudadano, orientado a resultados, con eficacia y eficiencia y orientado hacia la mejora continua permitiendo así el logro de los objetivos organizacionales, así mismo una intervención social efectiva y consiguiendo un valor público esperado.

III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica, porque tiene como finalidad producir nuevos aportes y conocimientos, sirviendo de base para la investigación aplicada siendo primordial para continuar con el avance de la ciencia (Ñaupas et al., 2018).

Se realizó mediante un enfoque cuantitativo, pues utiliza métodos técnicos que son válidos y confiables para recopilar información con el fin de justificar una hipótesis, sustentado en análisis de resultados numéricos y estadísticos, consiguiendo disponer de procedimientos para determinar su comportamiento y probar si las teorías son veraces. En el cual los datos obtenidos se cuantificaron con la aplicación de herramientas, teniendo en cuenta las variables, sus dimensiones e indicadores (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018).

Asimismo, fue de nivel descriptivo - correlacional, puesto que las variables no han sido modificadas, desarrollándose en su entorno natural con el fin de describir y analizar la relación que existe entre las variables y sus correlaciones entre ellas, así también es descriptivo, porque se describió las variables, sus componentes ajustados a sus características y propiedades de la unidad de estudio, para poner a prueba mediante hipótesis (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018)

El tipo de diseño fue no experimental, debido a que las variables de estudio han conservado su independencia, y no son modificadas ni manipuladas de modo intencional, obteniendo su medición tal cual se comportan en su entorno natural y tiempo determinado (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2 Variables y operacionalización

Según Hernández - Sampieri y Mendoza (2018) señalan que es una etapa muy amplia que radica en dar a conocer los conceptos teóricos de las variables, con la finalidad de precisar las dimensiones adecuadas que las fundamenten, de la misma manera busca la descripción de los indicadores que fundamenten a cada dimensión de la variable de estudio con la finalidad de obtener información para estructurar los instrumentos.

Variable 1: Gestión por procesos

Definición conceptual: Bergholz (2014) conceptuó a la gestión por procesos como la manera de enfocarse en el trabajo, orientándose a la mejora continua de las tareas de la entidad a través de identificar, seleccionar, describir, documentar y mejorar continuamente estas actividades. Este autor contribuye con formas de como conducir una entidad orientada a procesos.

Definición operacional: La variable contuvo tres dimensiones: determinación de procesos, seguimiento, medición y análisis de procesos y mejora de procesos, se aplicó una encuesta a una población de 20 colaboradores de una entidad pública de Moquegua, para cuantificarlo se utilizó un cuestionario el cual contiene 20 ítems establecidos de manera ordinal en escala de Likert, sus puntuaciones se encontraron entre uno (1) a cinco (5), y sus dimensiones en este estudio fueron: D1.- Determinación de procesos, con indicadores para: identificar los productos, identificar los procesos, caracterizar los procesos, secuencia e interacción de procesos; D2: Seguimiento medición y análisis de procesos, sus indicadores: cumplimiento de plazos de entrega en servicios, satisfacción del usuario, tasa de inconformidad del usuario, cantidad de reclamos generados; D3: Mejora de procesos, con indicadores: redefinición de plazos, capacitación de personal, actualización de documentos, organización y distribución de tareas.

Variable 2: Modernización del Estado

Definición conceptual: García (2018) estableció que la modernización de la administración pública se refiere a adecuar la forma en que el estado actúa primordialmente en aquellos órganos rectores de definir la política de modernización, con énfasis en la Gestión Pública basada en resultados, así como la gestión de diferentes tecnologías interrelacionadas, y que hace referencia a la alianza con la sociedad civil y Estado.

Definición operacional: La variable contuvo cuatro dimensiones: gobierno abierto, mejora de la productividad, calidad en la regulación y simplificación administrativa, se aplicó un cuestionario a una población de 20 colaboradores de una entidad pública de Moquegua, para cuantificarlo se utilizó un cuestionario el cual tuvo

20 ítems establecidos de manera ordinal en escala de Likert, sus puntuaciones se encontraron entre uno (1) a cinco (5), y sus dimensiones en este estudio fueron: D1.- Gobierno abierto, con sus indicadores: transparencia, acceso a la información, participación ciudadana, rendiciones de cuentas; D2: mejora de la productividad, con indicadores: eliminación de procesos, procesos que no aportan valor, procesos automatizados; D3: calidad en las regulaciones, sus indicadores: identificación de procedimientos, eliminación de procedimientos, impacto regulatorio ex ante, impacto regulatorio ex post; D4: simplificación de procesos, con indicadores: rediseño de procesos, priorización de procesos, eliminación de procesos.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población en esta investigación fue finita y constituida por 130 colaboradores de una entidad pública de Moquegua, entre trabajadores de modalidad CAS y 276. Para Hernández y Mendoza (2018) es la cantidad total que conforma la unidad objeto de análisis, donde tienen características específicas y otros elementos para establecer ciertos parámetros y conseguir la muestra a estudiar.

La muestra estuvo constituida por 20 colaboradores de la modalidad de contratación 276 de la entidad pública de Moquegua, por tanto, fue no probabilístico por conveniencia, incluyéndose a los colaboradores nombrados y excluyéndose a los trabajadores bajo régimen de contratación CAS.

La Unidad de análisis estuvo conformada por los colaboradores de una entidad pública de Moquegua.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) los métodos de recolección de datos son las diferentes maneras de conseguir información y los instrumentos son los recursos materiales empleados para recopilar y conservar la información, indica también que el cuestionario es utilizado en las investigaciones tipo descriptivas como instrumento, conteniendo alternativas estructuradas con afinidad a través de un lenguaje claro y preciso para el que será entrevistado.

Según Arias (2020) los instrumentos son recursos digitales o físicos para registrar y almacenar información mencionando a los cuestionarios, entrevistas y otros. Por su parte Tamayo (2018) indica que el cuestionario está estructurado con

características consideradas primordiales y esenciales permitiendo separar problemas de interés al investigador, reduciendo a un menor número de información y datos específicos precisando el objeto de estudio.

En este estudio, se utilizó la encuesta y como instrumento el cuestionario conformado por ítems relacionados a las dimensiones de las variables de estudio; variable 1: gestión por procesos, se formuló un cuestionario con 20 ítems y para la variable 2: modernización del Estado, el cuestionario estuvo formulado con 20 ítems, con escalas de calificación ordinal tipo Likert sus puntuaciones se encontraron entre uno (1) a cinco (5), en donde 1: Pésima, 2: Mala, 3: Regular, 4: Buena y 5: Excelente.

Para validar los instrumentos planteados se solicitó el discernimiento de tres expertos profesionales calificados para evaluar cada uno de los instrumentos de medición de las variables planteadas mediante un previo estudio de cada una de las preguntas contenidas en el cuestionario teniendo en cuenta los siguientes criterios: claridad, pertinencia y relevancia, otorgando la comprobación del mismo.

Para la confiabilidad de los instrumentos se comprobó mediante la aplicación a cada instrumento de las variables planteadas una prueba piloto en la entidad de educación a veinte colaboradores y se procedió a realizar el análisis estadístico a través del software SPSS v.26, en donde se obtuvo el indicador de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach obteniéndose un índice de 0.942 para el instrumento que mide la variable gestión por procesos y 0.914 para el instrumento que mide la variable modernización del estado; siendo para cada caso una valoración buena de los instrumentos.

3.5 Procedimientos

Para recopilar los datos de las variables: gestión por procesos y modernización del estado, se desarrolló un cuestionario para cada variable con veinte (20) preguntas, se comunicó al área correspondiente de la dependencia de la entidad pública para aplicar el cuestionario a los servidores públicos que laboran en esta. Para agilizar la aplicación del cuestionario y tener los resultados en línea, se envió a través de un enlace de Formulario de Google en la fecha establecida por la entidad y se comunicó también que su participación en la realización del cuestionario es anónima y sin ningún tipo de presión o coacción. La explicación clara de los cuestionarios y su naturaleza,

así como el rol de los participantes en la investigación se realizó bajo el consentimiento informado del estudio.

3.6 Método de análisis de datos

Los datos fueron recolectados mediante el procesamiento de los cuestionarios, una vez obtenidos los resultados se utilizó la recomendación propuesta por Hernández & Mendoza (2018) que indican que cuando los datos se consolidan, debe llevarse a un registro general en donde se pueda verificar cada dato registrado y corregir errores; examinando la data, en relación con el tipo de análisis estadístico, que se aplicará. Para lo cual se trasladó la base de datos al Microsoft Excel para ordenar la información y construir una data que permitió aplicar un análisis descriptivo para explicar las calificaciones obtenidas de cada variable y posteriormente aplicar cálculos estadísticos para probar las hipótesis planteadas (Hernández y Mendoza, 2014). Se realizó en este estudio un análisis a través de distribución de frecuencias de acuerdo a los rangos previamente establecidos para exponer los datos obtenidos al aplicar los cuestionarios sobre gestión por procesos y modernización del estado con sus respectivas categorías a través de una tabla y se manipuló los datos con el software estadístico SPSS v.26.

Con la aplicación del análisis inferencial se buscó ir más allá de una descripción de cómo está distribuida cada variable, utilizándose principalmente para probar hipótesis poblacionales y evaluar parámetros, dependiendo de la muestra probabilística que permita un nivel de significancia apropiado (Hernández y Mendoza, 2014).

Para contrastar la hipótesis planteada en este estudio, primero se aplicó un test de normalidad a los datos obtenidos de las dos variables de estudio, con el cual se buscó determinar si los datos se distribuyen normalmente, como la muestra a la cual se aplicó el estudio fue constituida por servidores de la entidad, se utilizó el test de normalidad de Shapiro-Wilk, y se determinó de acuerdo a la significancia que se obtuvo la aplicación de estadística paramétrica a través del coeficiente de correlación de Pearson, utilizando en este proceso el software estadístico SPSS v.26.

En la metodología, se analizó las perspectivas especiales que determine evidencia científica en donde se precise que la investigación se realizó con un rígido

procedimiento en donde los datos se interpretan, analizando y verificando meticulosamente los resultados antes de divulgarlos.

Por consiguiente, el rigor científico, se realizó mediante un rígido proceso para conseguir la información y los datos, continuando con transparencia en la difusión de los resultados obtenidos.

3.7 Aspectos éticos

De acuerdo con Heston (2021) citó al código de Nuremberg en donde los integrantes de la práctica de la investigación científica acreditan su posición indicando que las investigaciones son de beneficio para la sociedad, sin embargo, se debe preservar principios básicos para cumplir con requisitos legales, morales y éticos como: el consentimiento voluntario del ser humano, los resultados de la investigación aporten a la sociedad, evitar daños innecesarios, físicos y mentales.

Así también Ameel (2016) refiere que la investigación debe conducirse de acuerdo con principios éticos que permita asegurar y promover los derechos, la protección de la salud y el respeto al ser humano y que su objetivo principal es la generación de nuevos conocimientos, priorizando los derechos de las personas en la práctica de la investigación considerando la declaración de Helsinki.

Para el Código Nacional de la Integridad Científica del CONCYTEC (2018) la integridad científica resulta de la adherencia de prácticas y valores para dirigir y usar los resultados de la investigación, y tiene que aplicarse en cada una de las fases de la investigación, considerando los principios de: honestidad intelectual, integridad, transparencia, objetividad, veracidad, justicia, imparcialidad y responsabilidad.

En esta investigación también se consideró los valores y ética establecidos en el Código de Ética en la Investigación de la Universidad César Vallejo, para lo cual se asumió los siguientes principios:

Consentimiento voluntario: comunicando a los involucrados en la investigación, los pasos a realizarse para recolectar la información, explicando detalladamente el cuestionario, en donde el involucrado es libre de elegir su participación, sin mediar algún tipo de coacción o engaño.

Beneficio para la sociedad: los resultados obtenidos fueron de aporte a la entidad de estudio para mejorar su gestión en el sector educativo.

Se priorizó los derechos de las personas involucradas en este estudio realizando un seguimiento a lo largo de su participación guiándolos y buscando siempre el bien común, administrando la información de la población involucrada y partes interesadas con absoluta reserva evitando riesgos físicos o mentales y cualquier daño posible.

Honestidad intelectual: en la presentación y obtención de la información con resultados veraces sin manipulación.

Objetividad, imparcialidad y justicia: evitando desviaciones en el análisis e interpretación de la información y los datos, tratando a los involucrados en la investigación con respeto y consideración, reconociendo su aporte realizado al estudio, teniendo un trato igualitario.

Transparencia: para la presentación y publicación de los resultados obtenidos.

Competencia científica: a través de un análisis minucioso de la información que contiene el estudio, así también la revisión de teorías relacionadas a las variables de estudio desde el inicio hasta su publicación del estudio.

Rigor científico: al realizarse mediante un rígido proceso para conseguir la información e interpretar los datos disponiendo de una gran evidencia científica antes de su publicación.

Se respetó las enunciaciones de los autores citados en esta investigación, y se ha tenido cuidado en la información sesgada, sin reemplazar ni falsear los datos que contiene el cuestionario, con la finalidad de entregar una investigación prolija y que sea útil al aporte del conocimiento científico.

En la realización de esta investigación se cumplió y consideró las disposiciones éticas y legales del Código Nacional de la Integridad Científica del CONCYTEC, Código de Ética en la Investigación de la Universidad César Vallejo y considerado los códigos y declaraciones de ética en la investigación a nivel internacional, respetando las restricciones establecidas para los estudios de investigación.

IV. Resultados

Se presentan los datos que se obtuvieron aplicando los cuestionarios para medir las variables: gestión por procesos y modernización del estado.

Análisis Descriptivo

Variable 1: Gestión por procesos

Tabla 1

Nivel de la gestión por procesos

Nivel	Escala	Frecuencia	%
Bajo	20 – 46	4	20,0%
Medio	47 – 73	11	55,0%
Alto	74 – 100	5	25,0%
Total		20	100%

Interpretación:

En la tabla 1, se evaluó que el nivel que impera en la entidad respecto a la gestión por procesos es el nivel medio, puesto que el porcentaje de los colaboradores de la entidad consideran que la gestión por procesos es medio, es representando en un 55.0%, así también el 20.0% de los colaboradores perciben a la gestión por procesos en un nivel bajo y el 25.0% de la población encuestada considera un nivel alto la gestión por procesos en la entidad.

Por tanto, se estableció que la gestión por procesos en la entidad estatal de Moquegua prevalece en nivel medio-alto en un 80.0% de la percepción de los colaboradores.

Variable 2: Modernización del Estado

Tabla 2

Nivel de modernización del Estado

Nivel	Escala	Frecuencia	%
Bajo	20 – 46	1	5,0%
Medio	47 – 73	12	60,0%
Alto	74 – 100	7	35,0%
TOTAL		20	100%

Interpretación:

En la tabla 2, se evaluó que el nivel que impera en la entidad respecto a la modernización del Estado es el nivel medio, en donde los colaboradores de la entidad consideran que la modernización del Estado es medio representando un 60.0% de la percepción de los encuestados, así también el 5.0% de los colaboradores perciben a la modernización del Estado en un nivel bajo y el 35.0% de la población encuestada considera un nivel alto la modernización del Estado en la entidad.

Por tanto, se estableció que la modernización del Estado en la entidad estatal de Moquegua prevalece en nivel medio-alto en un 95.0% de la percepción de los colaboradores.

Contraste de hipótesis general:

La gestión por procesos tiene relación significativa con la modernización del estado en una entidad pública de Moquegua, 2022

Tabla 3

Correlación de gestión por procesos y modernización del Estado

Variable	Indicadores	Gestión por procesos	Modernización del Estado
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	1,000	,894**
	Significancia (bilateral)	.	,000
	Nº de datos	20	20
Modernización del Estado	Correlación de Pearson	,894**	1,000
	Significancia (bilateral)	,000	.
	Nº de datos	20	20

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

Interpretación:

En la tabla 3, se evaluó que el coeficiente de Pearson entre las variables gestión por procesos y modernización del Estado es de 0,894 con un nivel de significancia mayor a 5% ($\rho > 0.05$), obteniéndose una relación positiva alta. Por tanto, se demostró que existe relación significativa entre la gestión por procesos con la modernización del Estado, aceptándose la hipótesis alternativa.

Hipótesis específicas

H1: Existe relación entre la gestión por procesos con la dimensión simplificación administrativa.

Tabla 4

Correlación entre gestión por procesos y dimensión simplificación administrativa

Variable	Indicadores	Gestión por procesos	Simplificación administrativa
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	1,000	,817**
	Significancia (bilateral)	.	,000
	Nº de datos	20	20
Simplificación administrativa	Correlación de Pearson	,817**	1,000
	Significancia (bilateral)	,000	.
	Nº de datos	20	20

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

Interpretación:

En la tabla 4, se evaluó que la correlación de Pearson entre las variables gestión por procesos y la dimensión simplificación administrativa es de 0,817 con una significancia menor a 5% ($p < 0.05$), obteniéndose también una relación positiva alta. Por tanto, se demuestra que existe relación entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa, así también se aceptó la hipótesis específica planteada.

H2: Existe relación entre la gestión por procesos con la dimensión calidad en las regulaciones de la modernización pública.

Tabla 5

Correlación entre gestión por procesos y la dimensión calidad en las regulaciones

Variable	Indicadores	Gestión por procesos	Calidad en las regulaciones
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	1,000	,778**
	Significancia (bilateral)	.	,000
	Nº de datos	20	20
Calidad en las regulaciones	Correlación de Pearson	,778**	1,000
	Significancia (bilateral)	,000	.
	Nº de datos	20	20

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

Interpretación:

En la tabla 5, se apreció que el coeficiente de correlación de Pearson de la variable gestión por procesos y la dimensión calidad en las regulaciones es de 0,778 con una significancia menor a 5% ($\rho < 0.05$), obteniéndose también una relación positiva alta. Por tanto, se demuestro que existe relación entre la gestión por procesos y la calidad en las regulaciones, así también se aceptó la hipótesis específica planteada.

H3: Existe relación entre la gestión por procesos con la mejora en la productividad.

Tabla 6

Correlación entre gestión por procesos y mejora de la productividad

Variable	Indicadores	Gestión por procesos	Mejora de la Productividad
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	1,000	,806**
	Significancia (bilateral)	.	,000
	Nº de datos	20	20
Mejora de la productividad	Correlación de Pearson	,806**	1,000
	Significancia (bilateral)	,000	.
	Nº de datos	20	20

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

Interpretación:

En la tabla 6, se evaluó que la correlación de Pearson entre la variable gestión por procesos y la mejora en la productividad es de 0,806 con una significancia menor a 5% ($\rho < 0.05$), existiendo una relación positiva alta. Por tanto, se demostró que existe relación entre la gestión por procesos y la mejora en la productividad, así también se aceptó la hipótesis específica planteada.

H4: Existe relación entre la gestión por procesos con la dimensión gobierno abierto.

Tabla 7

Correlación entre gestión por procesos y gobierno abierto

Variable	Indicadores	Gestión por procesos	por Gobierno abierto
Gestión por procesos	Correlación de Pearson	1,000	,833**
	Significancia (bilateral)	.	,000
	Nº de datos	20	20
Gobierno abierto	Correlación de Pearson	,833**	1,000
	Significancia (bilateral)	,000	.
	Nº de datos	20	20

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

Interpretación:

En la tabla 7, se evaluó que el coeficiente de correlación de Pearson entre la gestión por procesos y gobierno abierto es de 0,833 con una significancia menor a 5% ($p < 0.05$), existiendo una relación positiva alta. Por tanto, se demostró que existe relación entre la gestión por procesos y gobierno abierto, así también se aceptó la hipótesis específica planteada.

V. Discusión

De los resultados conseguidos, se observó que en la entidad estatal de Moquegua de acuerdo con la tabla 1, los colaboradores perciben en un nivel medio la gestión por procesos en un 55.0%, siendo un 35.0% más de los que consideran un nivel bajo la gestión por procesos, mientras que solo el 25.0% perciben a la gestión por procesos en un nivel alto. Estos resultados indican que la gestión por procesos aún está en proceso de desarrollo en la entidad, pero no se ha establecido o implementado por completo, persistiendo un enfoque vertical en donde cada colaborador se enfoca en la realización solo de sus procesos y no en la interrelación con otros procesos de distintas áreas, existiendo aun burocracia en sus procesos, con un mayor tiempo de atención en sus procedimientos, exceso de tareas. Los resultados en cuanto al nivel medio encontrado en la entidad concuerdan con Flores y Nuñez (2021) quienes indicaron que la gestión por procesos se debe realizar de forma paulatina para tener un adecuado entendimiento y perfección en su aplicación en las entidades públicas, por ser este un nuevo modelo de mejora en modernizar la gestión pública y que tengan impacto en la calidad de los bienes y/o servicios públicos. Así también los niveles encontrados son respaldados por Salimbeni (2019) que en sus conclusiones muestra a la gestión por procesos como una debilidad en el sector público, y que con su implementación completa la entidad realizará su gestión en función a las expectativas de los ciudadanos sin descuidar los recursos para lograrlo.

Del mismo modo, en sus conclusiones Pomatanta (2020) indica que con la gestión por procesos la entidad busca superar las deficiencias en la gestión interna, mediante un trabajo coordinado que genere valor al cliente interno y externo, promoviendo así alcanzar los objetivos institucionales planificados, con esto se infiere que con la implementación y aplicación oportuna de la gestión por procesos la entidad estatal de Moquegua, enfocará su gestión a satisfacer las necesidades internas y externas relacionadas a los procedimientos que solicitan los usuarios. Así mismo, coincide con los niveles encontrados por Arteaga (2019) quien determinó la existencia de un nivel regular de la gestión por procesos en la entidad que investigó, estos resultados presentan similitud debido a que en ambos estudios fue realizado en una

entidad del estado, infiriéndose que también están en proceso de aplicación e implementación la gestión por procesos.

En cuanto al nivel de la modernización del Estado de acuerdo con la tabla 2, prevalece un nivel medio representado por un 60.0% de la percepción de los colaboradores de la entidad, siendo un 55.0% más de los que perciben en un nivel bajo la modernización del Estado, mientras que el 35.0% considera un nivel alto. Estas medidas indican que la modernización del Estado se está estableciendo en la entidad estatal de Moquegua, sin embargo, aún persiste casos de procedimiento que no se simplifican, obstruyendo la productividad del servidor y de la entidad, y en algunos casos el acceso de la información del ciudadano no es totalmente abierto, por tanto, no se logra el valor primordial que permita producir incentivos y motivar para conducir a la mejora de la entidad. Este resultado concuerda con el análisis realizado por Robaj (2018) quien en su conclusión indicó que el reto de la modernización del estado es realizar cambios primordiales como la simplificación de procesos, mejorar el recurso humano desde el punto de vista de la productividad y el acceso a servicios públicos mediante el gobierno electrónico y digital. Así también Derouet (2017) en sus conclusiones determinó que las responsabilidades administrativas en el marco de la modernización del estado son centradas bajo un enfoque vertical en su gestión, es decir cada administrativo se centra solo en sus funciones sin comprender la interrelación de su trabajo con la labor de las demás áreas involucradas en estos procesos, los niveles encontrados respecto a la modernización del Estado tienen coincidencias similares a los resultados de los estudios encontrados por los autores mencionados.

En relación a la contrastación de la hipótesis general se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de 0.894, determinándose con este resultado que existe un nivel de relación significativa y alta entre la gestión por procesos y la modernización del Estado en la entidad pública de estudio. Por tanto es importante que los procesos de la entidad sean identificados adecuadamente, y se realice la caracterización correspondiente en donde se establezca los objetivos para cada uno de estos, precisando quien o quienes serán los responsables o dueños de cada proceso ya que a través de ellos se diseñarán, implementarán, controlarán y mejorarán los procesos,

así también es consecuente definir cuáles son los entradas de cada proceso considerando las necesidades y perspectivas de los usuarios y esto permitirá interrelacionar y secuenciar las actividades de cada uno de los procesos para la generación del bien y/o servicio que brinda la entidad. No obstante, es necesario que la alta dirección disponga de los recursos necesarios para la operación de sus procesos; estos elementos en conjunto permitirán definir de manera cuantitativa o cualitativa los indicadores de desempeño de cada uno de los procesos, para luego realizar su seguimiento medición y análisis y posteriormente la mejora continua. Estos resultados guardan relación con la investigación de Pasco (2017) en donde realiza a la gestión por procesos en la modernización del Estado, como prioridad e importancia para la cadena de valor, permitiendo que bienes y/o servicios que produce el estado alcancen resultados esperados, además resalta que para alcanzar una cadena de valor óptimo el personal de la entidad estatal es un recurso esencial. Así también Flores y Núñez (2021) en sus conclusiones refirieron que la gestión por procesos se debe realizar de forma paulatina y que se encuentra en un proceso de entendimiento y perfección en su aplicación en las entidades públicas, por ser este un nuevo modelo de mejora en modernizar la gestión pública y que tengan impacto en la calidad de los bienes y/o servicios públicos, en este sentido la entidad pública de Moquegua busca brindar servicios de calidad a los usuarios, orientados a mejorar continuamente y a cumplir con los requisitos que establecen los ciudadanos y esto se podrá lograr con la aplicación adecuada y oportuna de la gestión por procesos.

Así mismo en su definición Jeston Jhon (2019) indica que hay nuevas formas para gestionar una entidad que busca ser eficiente en sus procesos, las cuales se centran en el cliente o usuario final que recibe el bien y/o servicio, y con este enfoque se busca reducir la variación de los procesos y optimizarla, este contexto se relaciona también con Morey Trigoso (2020) que en sus conclusiones determinó que modernizar el Estado para mejorar la competitividad en la gestión pública mejorará los niveles de satisfacción de los usuarios; por tanto se infiere que la entidad estatal de Moquegua al ser eficiente en sus procesos será competente en su gestión, por ende conseguirá modernizar su gestión pública.

En los resultados de la contrastación de la primera hipótesis específica se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson 0.817, determinándose con este resultado que existe un nivel de relación significativa y alta entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa. Por tanto, es necesario que en la aplicación de la gestión por procesos en la entidad se deba continuar con el trabajo vinculado a la simplificación administrativa, porque esta logrará contribuir en la mejora de la calidad, eficiencia y la pertinencia de los procedimientos y servicios que accede los ciudadanos en la entidad pública, permitiendo eliminar las barreras o costos inútiles para estos, mejorando así el funcionamiento de la entidad pública. Este resultado es respaldado por Robaj (2018) quien en sus conclusiones determina que, para modernizar el estado el gobierno tiene que realizar cambios importantes y uno de ellos es la simplificación de procesos, así mismo coincide con la teoría de Toscano (2019) quien refiere que la simplificación administrativa es una forma de actuar de las organizaciones públicas, con el fin de entregar trámites y servicios de gestión administrativa eficaces y eficientes hacia los usuarios. Brindar este apoyo significará crear un entorno normativo adecuado con modernos modelos de servicio en donde prime una perspectiva de simplicidad, calidad, con orientación hacia la mejora continua, en donde el costo-beneficio sea importante para la entidad y en donde se priorice la participación ciudadana.

Así también en los resultados de la contrastación de la segunda hipótesis específica se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson 0.778, determinándose con este resultado que existe un nivel de relación significativa y alta entre la gestión por procesos y la dimensión calidad en las regulaciones. Estos resultados se refrendan en la teoría de la OCDE (2015) en donde lograr la calidad regulatoria conlleva a optimizar el desempeño, costo-eficacia y la calidad legal de las regulaciones y la tramitación administrativa. Siendo importante establecer que la gestión regulatoria tiene relación con los procesos, estableciendo cómo se desarrollan y aplican las regulaciones. En este contexto la entidad pública de Moquegua a través de la aplicación de la gestión por procesos busca optimizar su desempeño, mediante procedimientos administrativos que permitan a la entidad reducir sus cargas

administrativas permitiendo eliminar y/o reducir aquellos trámites, permisos que son redundantes o que no se encuentren dentro del marco normativo que rige a la entidad.

Del mismo modo en los resultados de la contrastación de la tercera hipótesis específica se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson 0.806, determinándose con este resultado que existe un nivel de relación significativa y alta entre la gestión por procesos y la dimensión mejora de la productividad. Estos resultados se respaldan con la investigación de Morey (2020) quien en sus conclusiones señaló que la propuesta de una gestión de acuerdo a los lineamientos de la modernización del estado Peruano logra mejorar el nivel de competitividad en la gestión pública de una organización estatal; así mismo concuerdan con los resultados de Arteaga (2019) quien refirió que la gestión por procesos y la competitividad se encuentran relacionadas moderadamente, en este sentido se infiere que la entidad estatal de Moquegua, para ser competitiva en su gestión interna, debe ser también productiva y eficiente para poder brindar un servicio de calidad en favor de la ciudadanía. Por otro lado, Maguiña (2019) en sus conclusiones determinó que existe influencia de la gestión administrativa en los sistemas de modernización del estado; así mismo Zaconetta (2020) relaciona a la calidad del servicio y la modernización, concluyendo que la eficiencia debe ir de manera paralela con la calidad de servicio que brinda la entidad; en este contexto se colige que una entidad debe tener un gestión administrativa óptima en sus procesos, que le permita obtener una productividad adecuada en cada una de sus áreas, por lo que la entidad de estudio debe buscar mejorar la productividad a través de sus procesos en cada una de sus áreas, logrando así brindar una adecuada atención en los servicios que brinda hacia la ciudadanía.

Finalmente, en los resultados de la contrastación de la cuarta hipótesis específica se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson 0.833, determinándose con este resultado que existe un nivel de relación significativa y alta entre la gestión por procesos y la dimensión gobierno abierto. Estos resultados coinciden con las conclusiones de Freire (2019) que refirió que la gestión pública basada en modernización del estado permite contribuir a la gestión de las entidades y que estas sean transparentes, eficientes, enfocadas a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos orientada a una continua rendición de cuentas, en ese contexto la

entidad pública de Moquegua, para tener transparencia en sus procesos necesita que estos sean sistemáticos, de fácil acceso y entendimiento por parte de los ciudadanos a fin de permitir el escrutinio público. Así mismo coincide con la investigación de Pasco (2017) quien aborda la modernización del Estado identificando al gobierno abierto como esencial para fomentar la transparencia y que con la aplicación de tecnología ayudará a aumentar el grado de eficacia, garantizando la rendición de cuentas. Por tanto, para consolidar la correspondencia Estado-ciudadano la entidad pública de Moquegua debe tener el compromiso de desarrollar una labor pública dirigida hacia la transparencia, participación ciudadana y la rendición de cuentas; bajo este criterio su gestión interna debe ser orientada al ciudadano con procesos interrelacionados y orientados a mejorar continuamente.

En referencia a la técnica utilizada, hubo inconvenientes con el llenado del cuestionario, aun realizando las coordinaciones respectivas los servidores no se acogieron al tiempo establecido para el llenado de los mismos, obteniendo los datos en un plazo mayor a lo estimado.

Así también al realizar esta investigación de tipo descriptivo correlacional se ha tenido dificultad al exponer los resultados de las correlaciones de las variables y dimensiones debido a que en algunos casos los antecedentes no eran precisos para interpretar respecto a una dimensión específica; sin embargo, una de las fortalezas de este tipo de investigación es el empleo del software SPSS, el cual permite obtener de manera confiable los índices de correlaciones de cada variable.

En la metodología manejada que fue de tipo básica, se ha tenido como fortaleza el manejo de bibliotecas virtuales para conseguir las referencias de investigación que sostienen el presente trabajo; por otro lado, se ha tenido dificultad en la consulta de la bibliografía en inglés, pues el autor de esta investigación desconoce el nivel avanzado de este idioma, siendo en su mayoría los artículos científicos en inglés.

Finalmente, a pesar de las dificultades para la obtención de la información de los encuestados a través del cuestionario se logró analizar, procesar e interpretar los resultados obtenidos, evitando desviaciones que se puedan presentar en este estudio considerando la aplicación del método científico.

VI. Conclusiones

Primera: En esta investigación se evidenció que existe una relación significativa positiva y alta entre la gestión por procesos y la modernización del estado, el cual indica que la entidad debe ser eficiente en sus procesos para que pueda ser competente, consiguiendo modernizar su gestión pública.

Segunda: Respecto a la gestión por procesos y la dimensión de la modernización del estado: simplificación administrativa, se evidenció que existe una relación significativa, es decir que mientras se eliminen las barreras burocráticas y los requisitos innecesarios en los procedimientos y servicios, la entidad mejorará su funcionamiento público.

Tercera: Existió una relación entre la gestión por procesos y la dimensión calidad en las regulaciones, siendo esta relación positiva y alta, esta relación se ve reflejada en el desempeño de la entidad respecto a las cargas administrativas y/o trámites redundantes que no están dentro del marco normativo que la rige.

Cuarta: Se evidenció que, entre la gestión por procesos y la dimensión mejora de la productividad existe una relación positiva y alta, esto indica que la entidad tiene que ser competitiva en su gestión administrativa y en sus procesos, logrando así la productividad y eficiencia deseada en sus operaciones.

Quinta: Se encontró que existe una relación significativa positiva y alta entre la gestión por procesos y la dimensión gobierno abierto, es decir la entidad de estudio para tener transparencia en sus procesos necesita que estos sean sistemáticos, de fácil acceso y entendimiento por parte de los ciudadanos a fin de permitir el escrutinio público.

VII. Recomendaciones

Primera: A los directivos de la entidad fortalecer las capacidades de los servidores de la entidad en temas relacionados a la gestión por procesos y modernización del Estado, a fin de que ellos brinden soporte para mejorar la gestión interna de la entidad

Segunda: A los directivos de la entidad asegurar el fácil acceso a la información por parte de la ciudadanía con la finalidad de que la entidad se consolide como una entidad que tiene transparencia en sus procesos logrando fomentar la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

Tercera: A los jefes de área de la entidad proponer planes de mejora continua que permitan a los colaboradores optimizar sus procesos, mejorando su productividad logrando así brindar una adecuada atención en los servicios que brinda hacia la ciudadanía.

Cuarta: A los futuros investigadores se recomienda precisar los parámetros de confiabilidad y validez de los instrumentos de medición de las variables de estudio, con la finalidad de validar el rango óptimo de confiabilidad.

Quinta: Se recomienda a los futuros investigadores, considerar como técnica de recolección de datos la entrevista, a fin de conseguir mayor información de la percepción que tiene el entrevistado respecto a las variables de estudio.

REFERENCIAS

- Ameel, L (2016). *Helsinki in early twentieth-century literatura, urban experiences in finish prose fiction 1890-1940*. Studia Fennica Litteraria.
- Arias, J. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica (1ra ed.)*. Enfoques Consulting Perú. <https://n9.cl/1dakc>
- Arteaga, P. (2019). *Gestión por procesos en la competitividad del hospital de alta complejidad virgen de la puerta de la red asistencial la libertad*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30948>
- Barboza, C. (2016). *Proceso de modernización de la administración pública en los Ministerios de Vivienda y Salud*. [Tesis de Maestría, Universidad de Costa Rica]. <https://repositoriosiidca.csuca.org/Record/RepoKERWA15830>
- Bergholz, P. (2014). *Evaluation of the Chile National Quality Assurance Program. The Chilean Legacy in Healthcare Quality*. Medwave. <https://www.medwave.cl/medios/medwave/mayo2011/1/medwave.2011.05.5032.pdf>
- Camisón, C., Cruz, S., y Gonzáles, T. (2014). *Quality management: concepts, approaches, models and systems*. Pearson/Prentice Hall.
- Casas, C (2015). *Avances de la reforma y modernización del estado en el Perú*. Secretaría de Gestión Pública. <https://n9.cl/in6bi>
- Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública (2008). *Alcances para promover la mejora de la gestión pública en la región*. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. <https://n9.cl/g29t0>
- Consortio de Investigación Económica y Social - CIES. (2012). *Modernización de la gestión pública en la investigación económica y social en el Perú. Balance 2007–2011 y agenda 2012–2016*. Lima. <http://cies.org.pe/files/documents/DyP/DyP-53.pdf>
- Chiavenato, I. (2019). *Introduction to the general theory of administration (10ª ed.)*. Mc Graw-Hill Publishing Co.
- Deming, E. (2018). *Quality, productivity and competitive position*. Editions Diaz Santos.

- Derouet, J. (2017). The modernization of the educational system in France: The New Public Management between the affirmation of the State and the decentralized government. *Revista Brasileira de Política e Administração da Educação - Periódico científico ANPAE* 33(3), 523 Researchgate. <https://n9.cl/8iexy>
- Esquivel, A (2017). Continuous Improvement of Knowledge Management Processes in Ecuadorean Higher Education Institutions. *Revista Retos de Dirección* 11(2), 5-9. <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v11n2/rdir05217.pdf>
- Flores, S., Núñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la modernización de la gestión pública en el Perú. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Ipha Centauri*, 2 (3), 10-26. <https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/54>
- Freire, M. (2019). Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano. *Estudios de la Gestión. Revista Internacional de Administración*, 5(1), 147–179. <https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.6>
- García, G. (2018). *El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana (2011-2016)*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://n9.cl/6y81o>
- Guzmán, C. (2020). *Modernización y gestión por procesos en el Estado peruano*. Universidad Continental. <https://n9.cl/5ed16>
- Guisao-Álvarez, J. D. (2021). Modernización estatal como necesidad para el futuro. *HiSTOReLo. Revista de Historia Regional y Local*, 14(29), 232–256. <https://doi.org/10.15446/historelo.v14n29.93709>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill. <https://bit.ly/3lWwIUh>
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa y cualitativa y mixtas*. Mc. Graw Hill Education.
- Heston, T (2021). *Bioethics in medicine and society. Intechopen limited Editorial*
- Jeston, J (2019). *Bussines process management, practical guidelines to successful implementations* (4th edition). Routledge Editorial
- Luthans, F (2021). *International Management: Culture, Strategy, and Behavior* (11^a ed., pp. 78-115). Ediciones Mc Graw Hill

- Maguiña, Neomi (2019). *Modernización de la gestión pública en la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local 01*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30449>
- Marín, A., & Morales, M. (2010). Modernity and modernization in latin america: a unfinished aventure. *Critical Journal of Social and Juridical Sciences*, 26(2), 6–20. <https://www.redalyc.org/pdf/181/18118916020.pdf>
- Martín, J (2015). A secular utopia. Modernization theory and the us Foreign policy during the cold war. *Aarhus Institute of Advanced Studies*, 34 (02), 27-52. <http://dx.doi.org/10.18042/hp.34.02>
- Martínez, A. (2014). *Business Process Management* (2.^a ed.). The economist editorial.
- Münch G, García, M (2014). *Administration Fundamentals* (10^a. Ed.). México, D.F. Editorial Trillas S.A.
- Naciones Unidas, C. E. P. A. L. (2013). *Gobierno abierto en América Latina y el Caribe. Principios, mecanismos y políticas para el fortalecimiento de la gestión pública. Comisión Económica para Américas Latina y el Caribe*.
<https://www.cepal.org/es/temas/gobierno-abierto>.
- Ñaupas Paitan, H., Mejía Mejía, E., & Novoa Ramírez, E. (2022). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (4.^a ed.). Ediciones de la U. <http://www.ebooks7-24.com/?il=8046>.
- Pasco, J (2017). Modernización del estado en Chile. *Revista estudios políticos públicos*, (50), 246-251. <https://n9.cl/2hatt>
- Petersen G, (2015). Modernization theory and contemporary social movements. *Espiral estudios sobre estados y sociedad*, 22 (62), 43-69. <http://www.scielo.org.mx/pdf/espiral/v22n62/v22n62a2.pdf>
- Política Regulatoria en América Latina (2015). *Políticas y gobernanza regulatoria*. Editorial OECD. <https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/LAC-Brochure-ESP.pdf>
- Pomatanta, Mark (2020). *Modelo de gestión por procesos como propuesta de mejora en la efectividad de la gestión de la UGEL Pacasmayo*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47341/Pomatanta_DMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- PCM (2018). *Metodología para la Implementación de Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública*. Presidencia del Consejo de ministros.
- Pulido, H. G. (2020). *Quality control and productivity* (5.ª ed., Vol.1). McGraw-Hill Education.
- Quezado, P. (2014). *Process management - a results-oriented approach*. CreateSpace Independent Publishing Platform.
- Quintana, G (2018), *La modernización del Estado*. Fundación Konrad Adenauer (pp. 8-18). <https://n9.cl/5b3vx>
- Robaj, A. (2018). *Modernization of public administration in the republic of Kosovo, Perspectives of Law and Public Administration* (p. 197). Prishtina. <http://oaji.net/articles/2019/7107-1570992399.pdf>
- Rojas, Elisa (2019). *Modernización de la gestión pública y la gestión administrativa*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39349?show=full>
- Salimbeni G S. (2019). Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público. *PODIUM*, (35), 69–86. <https://doi.org/10.31095/podium.2019.35.5>
- Salazar y Prado (2019). *La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales*. Universidad de la Rioja (pp. 86-99) <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7468013.pdf>
- Secretaria De Gestión Pública. (2016). *Política nacional de modernización de la gestión pública*. <https://sgp.pcm.gob.pe/politica-nacional-de-modernizacion-de-la-gestion-publica-al-2021/>
- Secretaria De Gestión Pública. (2013). *Principios de actuación para la modernización de la gestión pública*. sgp.pcm.gob.pe. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/02/Lineamientos-N%C2%B0-001-2019-SGP-PCM1.pdf>
- Tamayo, M (2018). The scientific investigation process and qualitative methodologies used in social sciences that synthesize the process in stages. Limusa Editorial.

- Trigoso, Sixto (2020). *Modernización del Estado Peruano y nivel de competitividad en la Gestión Pública*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52366?show=full>
- Toscano, F. (2019). Analysis of current transformation in spanish administrative law. *Revista digital de derecho administrativos*, 22(1), 337–667.
- Zaconetta, J (2020), *Modernización de la gestión pública y calidad del servicio en la Municipalidad de Lurigancho*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56672>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Gestión por procesos y modernización del Estado a los servidores en una entidad pública de Moquegua, 2022				
AUTOR: Pérez Vilca, Daniela Mirely				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES / CATEGORÍAS Y SUBCATEGORÍAS	
Problema principal: ¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la gestión por procesos y la modernización del estado en los servidores en una entidad pública de Moquegua, 2022?	Objetivo general: Determinar el nivel de relación que tiene la gestión por procesos y la modernización de la gestión pública en una entidad pública de Moquegua, 2022	Hipótesis general: La gestión por procesos tiene relación significativa con la modernización del estado en una entidad pública de Moquegua, 2022	Variable Independiente: Gestión por procesos Variables Dependiente: Modernización del Estado	
Problemas específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Dimensiones	Indicadores
1. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa? 2. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y la calidad en las regulaciones? 3. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por proceso y la mejora en la productividad? 4. ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y el gobierno abierto?	1. Determinar el nivel de relación entre la gestión por procesos y la simplificación 2. Determinar el nivel de relación entre la gestión por procesos y la calidad de las regulaciones 3. Determinar el nivel de relación entre la gestión por proceso y productividad 4. Determinar el nivel de relación entre la gestión por procesos y el gobierno abierto.	1. Existe relación entre la gestión por procesos con la dimensión simplificación administrativa. 2. Existe relación entre la gestión por procesos con la dimensión calidad en las regulaciones de la modernización pública. 3. Existe relación entre la gestión por procesos con la mejora en la productividad. 4. Existe relación entre la gestión por procesos con la dimensión gobierno abierto.	Variable: Gestión por procesos	
			Determinación de procesos	Identificación de procesos
				Identificación de productos
				Caracterización de procesos
				Secuencia e interacción de procesos
			Seguimiento, medición y análisis de procesos	Satisfacción de la población que recibe el servicio
				Cumplimiento de los plazos de entrega de los servicios
Tasa de inconformidad de los usuarios que reciben el servicio				
Cantidad de reclamos generados				

TÍTULO: Gestión por procesos y modernización del Estado a los servidores en una entidad pública de Moquegua, 2022

AUTOR: Pérez Vilca, Daniela Mirely

			Mejora de procesos	Redefinición de plazos Capacitación de personal Actualización de documentos de procesos Organización y distribución de tareas
Variable: Modernización del Estado				
			Gobierno abierto	Transparencia Acceso a la información Participación ciudadana Rendiciones de cuentas
			Mejora productividad	Eliminación de procesos que generan costos innecesarios Procesos que no aportan valor a la entidad Procesos automatizados
			Calidad en las regulaciones	Identificación de procedimientos Eliminación de procedimientos Impacto regulatoria Ex Ante Impacto regulatoria EX post
			Simplificación de procesos	Rediseño de procesos Priorización de procesos Eliminación de procesos

ANEXO 02: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGOS
Variable 1: Gestión por procesos	Bergholz, (2011) Forma de enfocar el trabajo, orientando a la mejora continua de las tareas de las entidades.	La variable contiene tres dimensiones: determinación de procesos, seguimiento, medición y análisis de procesos y mejora de procesos, se aplicará un cuestionario a una muestra de 20 colaboradores de una entidad pública de Moquegua para cuantificarlo, el cual contiene 20 ítems establecidos de manera ordinal.	Determinación de los procesos	Identificación de procesos	1-7	Escala de Likert 1: Pésima 2: Mala 3: Regular 4: Bueno 5: Excelente	Bajo: (20 – 46) Medio: (47 – 73) Alto: (74 – 100)
				Identificación de productos			
				Caracterización de procesos			
				Secuencia e interacción de procesos			
			Seguimiento, medición y análisis de procesos	Satisfacción de la población que recibe el servicio	8-15		
				Cumplimiento de los plazos de entrega de los servicios			
				Tasa de inconformidad de los usuarios que reciben el servicio			
				Cantidad de reclamos generados			
			Mejora de procesos	Redefinición de plazos	16-20		
				Capacitación de personal			
				Actualización de documentos de procesos			
				Organización y distribución de tareas			
Variable 2:	García (2018) Es la adecuación del estado en los órganos rectores, con	La variable contiene cinco dimensiones: gobierno abierto, mejora de la productividad,	Gobierno abierto	Transparencia	1-5	Escala de Likert 1: Pésima	Bajo: (20 – 46) Medio: (47 – 73)
				Acceso a la información			

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGOS
Modernización del Estado	énfasis en la Gestión Pública basada en resultados.	calidad en la regulación y simplificación administrativa, se aplicará un cuestionario a una muestra de 20 colaboradores de una entidad pública de Moquegua para cuantificarlo, el cual contiene 20 ítems establecidos de manera ordinal.		Participación ciudadana		2: Mala 3: Regular 4: Bueno 5: Excelente	Alto: (74 – 100)
				Rendiciones de cuentas			
			Mejora en la productividad	Eliminación de procesos que generan costos innecesarios	6-10		
				Procesos que no aportan valor a la entidad			
				Procesos automatizados			
			Calidad en las regulaciones	Identificación de procedimientos	11-15		
				Eliminación de procedimientos			
				Impacto regulatoria Ex Ante			
				Impacto regulatoria EX post			
			Simplificación de procesos	Rediseño de procesos	16-20		
				Priorización de procesos			
				Eliminación de procesos			

Anexo 3:

CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS

CUESTIONARIO: GESTIÓN POR PROCESOS							
Estimado colaborador, a continuación, se presenta un cuestionario con la finalidad de recolectar información, para determinar el nivel de relación que tiene la gestión por procesos y la modernización de la gestión pública en una entidad pública de Moquegua, 2022.							
Es importante que Usted responda de manera sincera y honesta en este cuestionario, recordándole que la información que usted registre no será divulgada ya que este instrumento es anónimo y confidencial.							
Escala: 1 (pésima), 2 (mala), 3 (regular), 4 (buena), 5 (excelente)							
DIMENSIÓN	N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS	1	¿Cómo califica los procesos operativos que dispone la entidad?					
	2	¿Cómo califica los controles que ha definido la entidad para los procesos?					
	3	¿Cómo considera que los procesos estén relacionados con otras áreas de la entidad?					
	4	¿Cómo califica los objetivos que ha establecido la entidad para los procesos?					
	5	¿Cómo califica que en cada área de la entidad se defina al responsable de cada uno de los procesos?					
	6	¿Cómo califica que la entidad haya establecido los elementos de entrada de los procesos?					
	7	¿Cómo califica la identificación de actividades innecesarias en los procesos de la entidad?					
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS	8	¿Cómo calificaría la conformidad del usuario con los servicios que brinda en sus procesos la entidad?					
	9	¿Cómo califica la verificación en el cumplimiento de los plazos de entrega de los servicios en los procesos de la entidad?					
	10	¿Cómo considera los indicadores que ha establecido la entidad para medir los procesos que se generan?					
	11	¿Cómo califica la medición de la tasa de inconformidad en los procesos de la entidad?					
	12	¿Cómo califica la cuantificación de los reclamos que se generan en los procesos de la entidad?					
	13	¿Cómo califica la cuantificación de la productividad de los servidores en la entidad?					
	14	¿Cómo califica la medición de costos de los procesos en la entidad?					
	15	¿Cómo califica la verificación de la satisfacción de los usuarios que reciben los servicios de la entidad?					
MEJORA DE PROCESOS	16	¿Cómo considera la identificación de los problemas que se generan en los procesos de la entidad?					
	17	¿Cómo califica que la entidad rediseñe sus procesos para mejorar sus resultados?					
	18	¿Cómo califica la implementación de mejoras en los procesos para cumplir los plazos establecidos?					
	19	¿Cómo califica la capacitación de los servidores respecto a la mejora de los procesos?					
	20	¿Cómo califica la organización y distribución de tareas en los procesos de la entidad?					

Anexo 4:

CUESTIONARIO DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

CUESTIONARIO: MODERNIZACIÓN DEL ESTADO							
Estimado colaborador, a continuación, se presenta un cuestionario con la finalidad de recolectar información, para determinar el nivel de relación que tiene la gestión por procesos y la modernización de la gestión pública en una entidad pública de Moquegua, 2022.							
Es importante que Usted responda de manera sincera y honesta en este cuestionario, recordándole que la información que usted registre no será divulgada ya que este instrumento es anónimo y confidencial.							
Escala: 1 (pésima), 2 (mala), 3 (regular), 4 (buena), 5 (excelente)							
DIMENSIÓN	N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
LA GOBIERNO ABIERTO	1	¿Cómo califica el acceso a los servicios que brinda la entidad a los ciudadanos?					
	2	¿Cómo califica el acceso a la información de interés de los ciudadanos que brinda la entidad?					
	3	¿Cómo considera la promoción de la transparencia en los procesos que ejecuta la entidad?					
	4	¿Cómo califica el fomento de la participación ciudadana en las intervenciones que realiza la entidad?					
	5	¿Cómo califica el accionar de la entidad en la rendición de cuentas de sus acciones y resultados a la ciudadanía?					
LA MEJORA DE PRODUCTIVIDAD	6	¿Cómo califica la estrategia de automatización de procesos para contribuir a la disminución de costos de estos?					
	7	¿Cómo califica la asignación de recursos para cada proceso que se genera en la entidad?					
	8	¿Cómo califica los tiempos de atención de los procesos en la entidad?					
	9	¿Cómo califica la eficiencia de cada área de la entidad en la atención de los procesos hacia el ciudadano?					
	10	¿Cómo califica la propuesta de rediseño de los procesos, para eliminar o reducir actividades que no aportan valor?					
CALIDAD EN REGULACIONES	11	¿Cómo califica los tramites que realizan en la entidad para obtener un servicio por parte del ciudadano?					
	12	¿Cómo califica los requisitos que tiene un trámite o un proceso en la entidad?					
	13	¿Cómo califica las cargas administrativas en los procesos que tiene los servidores de la entidad?					
	14	¿Cómo considera el análisis de los procedimientos administrativos para determinar cargas administrativas?					
	15	¿Cómo califica las propuestas de creación o modificación de procedimientos de la entidad?					
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	16	¿Cómo califica la identificación de los procesos engorrosos de la entidad para un análisis de reducción actividades?					
	17	¿Cómo califica los requisitos en los procedimientos administrativos de la entidad?					
	18	¿Cómo califica la identificación de procedimientos repetitivos en los procesos de la entidad?					
	19	¿Cómo considera la eficiencia en los procesos de cada área de la entidad?					
	20	¿Cómo califica la propuesta de simplificación de procedimientos en la entidad?					

ANEXO 5

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE EXPERTOS

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

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS								
1	¿Cómo califica los procesos operativos que dispone la entidad?	X		X		X		
2	¿Cómo califica los controles que ha definido la entidad para los procesos?	X		X		X		
3	¿Cómo considera que los procesos estén relacionados con otras áreas de la entidad?	X		X		X		
4	¿Cómo califica los objetivos que ha establecido la entidad para los procesos?	X		X		X		
5	¿Cómo califica que en cada área de la entidad se defina al responsable de cada uno de los procesos?	X		X		X		
6	¿Cómo califica que la entidad haya establecido los elementos de entrada de los procesos?	X		X		X		
7	¿Cómo califica la identificación de actividades innecesarias en los procesos de la entidad?	X		X		X		
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS								
8	¿Cómo califica la conformidad del usuario con los servicios que brinda en sus procesos la entidad?	X		X		X		
9	¿Cómo califica la verificación en el cumplimiento de los plazos de entrega de los servicios en los procesos de la entidad?	X		X		X		
10	¿Cómo considera los indicadores que ha establecido la entidad para medir los procesos que se generan?	X		X		X		
11	¿Cómo califica la medición de la tasa de inconformidad en los procesos de la entidad?	X		X		X		
12	¿Cómo califica la cuantificación de los reclamos que se generan en los procesos de la entidad?	X		X		X		
13	¿Cómo califica la cuantificación de la productividad de los servidores en la entidad?	X		X		X		
14	¿Cómo califica la medición de costos de los procesos en la entidad?	X		X		X		
15	¿Cómo califica la verificación de la satisfacción de los usuarios que reciben los servicios de la entidad?	X		X		X		
MEJORA DE PROCESOS								
16	¿Cómo considera la identificación de los problemas que se generan en los procesos de la entidad?	X		X		X		
17	¿Cómo califica que la entidad rediseñe sus procesos para mejorar sus resultados?	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
18	¿Cómo califica la implementación de mejoras en los procesos para cumplir los plazos establecidos?	X		X		X		
19	¿Cómo califica la capacitación de los servidores respecto a la mejora de los procesos?	X		X		X		
20	¿Cómo califica la organización y distribución de tareas en los procesos de la entidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO ES SUFICIENTE.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Edwin Emilio Florián Hora

DNI: 41439991

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

Trujillo, 07 de mayo de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GOBIERNO ABIERTO		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Cómo califica el acceso a los servicios que brinda la entidad a los ciudadanos?	X		X		X		
2	¿Cómo califica el acceso a la información de interés de los ciudadanos que brinda la entidad?	X		X		X		
3	¿Cómo considera la promoción de la transparencia en los procesos que ejecuta la entidad?	X		X		X		
4	¿Cómo califica el fomento de la participación ciudadana en las intervenciones que realiza la entidad?	X		X		X		
5	¿Cómo califica el accionar de la entidad en la rendición de cuentas de sus acciones y resultados a la ciudadanía?	X		X		X		
MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Cómo califica la estrategia de automatización de procesos para contribuir a la disminución de costos de estos?	X		X		X		
7	¿Cómo califica la asignación de recursos para cada proceso que se genera en la entidad?	X		X		X		
8	¿Cómo califica los tiempos de atención de los procesos en la entidad?	X		X		X		
9	¿Cómo califica la eficiencia de cada área de la entidad en la atención de los procesos hacia el ciudadano?	X		X		X		
10	¿Cómo califica la propuesta de rediseño de los procesos, para eliminar o reducir actividades que no aportan valor?	X		X		X		
CALIDAD EN LAS REGULACIONES		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	¿Cómo califica los trámites que realizan en la entidad para obtener un servicio por parte del ciudadano?	X		X		X		
12	¿Cómo califica los requisitos que tiene un trámite o un proceso en la entidad?	X		X		X		
13	¿Cómo califica las cargas administrativas en los procesos que tiene los servidores de la entidad?	X		X		X		
14	¿Cómo considera el análisis de los procedimientos administrativos para determinar cargas administrativas?	X		X		X		
15	¿Cómo califica las propuestas de creación o modificación de procedimientos de la entidad?	X		X		X		
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	¿Cómo califica la identificación de los procesos engorrosos de la entidad para un análisis de reducción actividades?	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	SUGERENCIAS
17	¿Cómo califica los requisitos en los procedimientos administrativos de la entidad?	X	X	X	
18	¿Cómo califica la identificación de procedimientos repetitivos en los procesos de la entidad?	X	X	X	
19	¿Cómo considera la eficiencia en los procesos de cada área de la entidad?	X	X	X	
20	¿Cómo califica la propuesta de simplificación de procedimientos en la entidad?	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO ES SUFICIENTE.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Edwin Emilio Florián Hora

DNI: 41439991

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

Trujillo, 07 de mayo de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante

SUNEDU en línea

enlinea.sunedu.gob.pe

Aplicaciones SivWeb Gmail PMI virtual UCV Buscar trabajo o pr... Curso: Curso de Pla... VirusTotal - Home FADESA - Plataform...

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

<p>FLORIAN HORA, EDWIN EMILIO DNI 41439991</p>	<p>BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 04/05/12 Modalidad de estudios: PRESENCIAL TIPO: DUPLICADO Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI PERU</p>
<p>FLORIAN HORA, EDWIN EMILIO DNI 41439991</p>	<p>CONTADOR PÚBLICO Fecha de diploma: 04/05/12 Modalidad de estudios: PRESENCIAL TIPO: DUPLICADO</p>	<p>UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI PERU</p>
<p>FLORIAN HORA, EDWIN EMILIO DNI 41439991</p>	<p>MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 22/11/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/04/2018 Fecha egreso: 09/08/2019</p>	<p>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU</p>

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

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS								
1	¿Cómo califica los procesos operativos que dispone la entidad?	X		X		X		
2	¿Cómo califica los controles que ha definido la entidad para los procesos?	X		X		X		
3	¿Cómo considera que los procesos estén relacionados con otras áreas de la entidad?	X		X		X		
4	¿Cómo califica los objetivos que ha establecido la entidad para los procesos?	X		X		X		
5	¿Cómo califica que en cada área de la entidad se defina al responsable de cada uno de los procesos?	X		X		X		
6	¿Cómo califica que la entidad haya establecido los elementos de entrada de los procesos?	X		X		X		
7	¿Cómo califica la identificación de actividades innecesarias en los procesos de la entidad?	X		X		X		
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS								
8	¿Cómo califica la conformidad del usuario con los servicios que brinda en sus procesos la entidad?	X		X		X		
9	¿Cómo califica la verificación en el cumplimiento de los plazos de entrega de los servicios en los procesos de la entidad?	X		X		X		
10	¿Cómo considera los indicadores que ha establecido la entidad para medir los procesos que se generan?	X		X		X		
11	¿Cómo califica la medición de la tasa de inconformidad en los procesos de la entidad?	X		X		X		
12	¿Cómo califica la cuantificación de los reclamos que se generan en los procesos de la entidad?	X		X		X		
13	¿Cómo califica la cuantificación de la productividad de los servidores en la entidad?	X		X		X		
14	¿Cómo califica la medición de costos de los procesos en la entidad?	X		X		X		
15	¿Cómo califica la verificación de la satisfacción de los usuarios que reciben los servicios de la entidad?	X		X		X		
MEJORA DE PROCESOS								
16	¿Cómo considera la identificación de los problemas que se generan en los procesos de la entidad?	X		X		X		
17	¿Cómo califica que la entidad rediseñe sus procesos para mejorar sus resultados?	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
18	¿Cómo califica la implementación de mejoras en los procesos para cumplir los plazos establecidos?	X		X		X		
19	¿Cómo califica la capacitación de los servidores respecto a la mejora de los procesos?	X		X		X		
20	¿Cómo califica la organización y distribución de tareas en los procesos de la entidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO ES SUFICIENTE.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Michael Rodolfo Begazo Molina

DNI: 40448875

Especialidad del validador: DERECHO DEL TRABAJO

Trujillo, 07 de mayo de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GOBIERNO ABIERTO		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Cómo califica el acceso a los servicios que brinda la entidad a los ciudadanos?	X		X		X		
2	¿Cómo califica el acceso a la información de interés de los ciudadanos que brinda la entidad?	X		X		X		
3	¿Cómo considera la promoción de la transparencia en los procesos que ejecuta la entidad?	X		X		X		
4	¿Cómo califica el fomento de la participación ciudadana en las intervenciones que realiza la entidad?	X		X		X		
5	¿Cómo califica el accionar de la entidad en la rendición de cuentas de sus acciones y resultados a la ciudadanía?	X		X		X		
MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Cómo califica la estrategia de automatización de procesos para contribuir a la disminución de costos de estos?	X		X		X		
7	¿Cómo califica la asignación de recursos para cada proceso que se genera en la entidad?	X		X		X		
8	¿Cómo califica los tiempos de atención de los procesos en la entidad?	X		X		X		
9	¿Cómo califica la eficiencia de cada área de la entidad en la atención de los procesos hacia el ciudadano?	X		X		X		
10	¿Cómo califica la propuesta de rediseño de los procesos, para eliminar o reducir actividades que no aportan valor?	X		X		X		
CALIDAD EN LAS REGULACIONES		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	¿Cómo califica los tramites que realizan en la entidad para obtener un servicio por parte del ciudadano?	X		X		X		
12	¿Cómo califica los requisitos que tiene un trámite o un proceso en la entidad?	X		X		X		
13	¿Cómo califica las cargas administrativas en los procesos que tiene los servidores de la entidad?	X		X		X		
14	¿Cómo considera el análisis de los procedimientos administrativos para determinar cargas administrativas?	X		X		X		
15	¿Cómo califica las propuestas de creación o modificación de procedimientos de la entidad?	X		X		X		
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	¿Cómo califica la identificación de los procesos engorrosos de la entidad para un análisis de reducción actividades?	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
17	¿Cómo califica los requisitos en los procedimientos administrativos de la entidad?	X		X		X		
18	¿Cómo califica la identificación de procedimientos repetitivos en los procesos de la entidad?	X		X		X		
19	¿Cómo considera la eficiencia en los procesos de cada área de la entidad?	X		X		X		
20	¿Cómo califica la propuesta de simplificación de procedimientos en la entidad?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO ES SUFICIENTE.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Michael Rodolfo Begazo Molina

Especialidad del validador: DERECHO DEL TRABAJO

DNI: 40448875

Trujillo, 07 de mayo de 2022

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante

REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo

Guía



GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BEGAZO MOLINA, MICHAEL RODOLFO DNI 40448875	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 30/11/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (****) Fecha egreso: Sin información (****)	UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI PERU
BEGAZO MOLINA, MICHAEL RODOLFO DNI 40448875	ABOGADO Fecha de diploma: 22/02/2008 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI PERU
BEGAZO MOLINA, MICHAEL RODOLFO DNI 40448875	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 30/11/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (****) Fecha egreso: Sin información (****)	UNIVERSIDAD PRIVADA DE MOQUEGUA PERU
BEGAZO MOLINA, MICHAEL RODOLFO DNI 40448875	MAESTRO EN DERECHO DEL TRABAJO Fecha de diploma: 23/04/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/09/2015 Fecha egreso: 04/09/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA PERU

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

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Cómo califica los procesos operativos que dispone la entidad?	X		X		X		
2	¿Cómo califica los controles que ha definido la entidad para los procesos?	X		X		X		
3	¿Cómo considera que los procesos estén relacionados con otras áreas de la entidad?	X		X		X		
4	¿Cómo califica los objetivos que ha establecido la entidad para los procesos?	X		X		X		
5	¿Cómo califica que en cada área de la entidad se defina al responsable de cada uno de los procesos?	X		X		X		
6	¿Cómo califica que la entidad haya establecido los elementos de entrada de los procesos?	X		X		X		
7	¿Cómo califica la identificación de actividades innecesarias en los procesos de la entidad?	X		X		X		
SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE PROCESOS		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	¿Cómo califica la conformidad del usuario con los servicios que brinda en sus procesos la entidad?	X		X		X		
9	¿Cómo califica la verificación en el cumplimiento de los plazos de entrega de los servicios en los procesos de la entidad?	X		X		X		
10	¿Cómo considera los indicadores que ha establecido la entidad para medir los procesos que se generan?	X		X		X		
11	¿Cómo califica la medición de la tasa de inconformidad en los procesos de la entidad?	X		X		X		
12	¿Cómo califica la cuantificación de los reclamos que se generan en los procesos de la entidad?	X		X		X		
13	¿Cómo califica la cuantificación de la productividad de los servidores en la entidad?	X		X		X		
14	¿Cómo califica la medición de costos de los procesos en la entidad?	X		X		X		
15	¿Cómo califica la verificación de la satisfacción de los usuarios que reciben los servicios de la entidad?	X		X		X		
MEJORA DE PROCESOS		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	¿Cómo considera la identificación de los problemas que se generan en los procesos de la entidad?	X		X		X		
17	¿Cómo califica que la entidad rediseñe sus procesos para mejorar sus resultados?	X		X		X		

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	SUGERENCIAS
17	¿Cómo califica que la entidad rediseñe sus procesos para mejorar sus resultados?	X	X	X	
18	¿Cómo califica la implementación de mejoras en los procesos para cumplir los plazos establecidos?	X	X	X	
19	¿Cómo califica la capacitación de los servidores respecto a la mejora de los procesos?	X	X	X	
20	¿Cómo califica la organización y distribución de tareas en los procesos de la entidad?	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO ES SUFICIENTE.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Estefanía Jacqueline Cuela Vilca

DNI: 29720441

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

Trujillo, 07 de mayo de 2022

***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GOBIERNO ABIERTO		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿Cómo califica el acceso a los servicios que brinda la entidad a los ciudadanos?	X		X		X		
2	¿Cómo califica el acceso a la información de interés de los ciudadanos que brinda la entidad?	X		X		X		
3	¿Cómo considera la promoción de la transparencia en los procesos que ejecuta la entidad?	X		X		X		
4	¿Cómo califica el fomento de la participación ciudadana en las intervenciones que realiza la entidad?	X		X		X		
5	¿Cómo califica el accionar de la entidad en la rendición de cuentas de sus acciones y resultados a la ciudadanía?	X		X		X		
MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Cómo califica la estrategia de automatización de procesos para contribuir a la disminución de costos de estos?	X		X		X		
7	¿Cómo califica la asignación de recursos para cada proceso que se genera en la entidad?	X		X		X		
8	¿Cómo califica los tiempos de atención de los procesos en la entidad?	X		X		X		
9	¿Cómo califica la eficiencia de cada área de la entidad en la atención de los procesos hacia el ciudadano?	X		X		X		
10	¿Cómo califica la propuesta de rediseño de los procesos, para eliminar o reducir actividades que no aportan valor?	X		X		X		
CALIDAD EN LAS REGULACIONES		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	¿Cómo califica los tramites que realizan en la entidad para obtener un servicio por parte del ciudadano?	X		X		X		
12	¿Cómo califica los requisitos que tiene un trámite o un proceso en la entidad?	X		X		X		
13	¿Cómo califica las cargas administrativas en los procesos que tiene los servidores de la entidad?	X		X		X		
14	¿Cómo considera el análisis de los procedimientos administrativos para determinar cargas administrativas?	X		X		X		
15	¿Cómo califica las propuestas de creación o modificación de procedimientos de la entidad?	X		X		X		
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA		SI	NO	SI	NO	SI	NO	

N°	DIMENSIONES / ÍTEMS	PERTINENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	SUGERENCIAS
16	¿Cómo califica la identificación de los procesos engorrosos de la entidad para un análisis de reducción actividades?	X	X	X	
17	¿Cómo califica los requisitos en los procedimientos administrativos de la entidad?	X	X	X	
18	¿Cómo califica la identificación de procedimientos repetitivos en los procesos de la entidad?	X	X	X	
19	¿Cómo considera la eficiencia en los procesos de cada área de la entidad?	X	X	X	
20	¿Cómo califica la propuesta de simplificación de procedimientos en la entidad?	X	X	X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EL INSTRUMENTO ES SUFICIENTE.

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Estefanía Jacqueline Cuela Vilca

DNI: 29720441

Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN

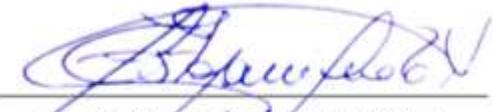
Trujillo, 07 de mayo de 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


 Firma del Experto Informante

REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CUELA VILCA, ESTEFANIA JACQUELINE DNI 29720441	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 25/05/15 Modalidad de estudios: - Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CUELA VILCA, ESTEFANIA JACQUELINE DNI 29720441	MAGISTER EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 25/05/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CUELA VILCA, ESTEFANIA JACQUELINE DNI 29720441	TÍTULO DE INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Fecha de Diploma: TIPO: • RECONOCIMIENTO Fecha de Resolución de Reconocimiento: 20/10/2011 Modalidad de estudios: Duración de estudios:	UNIVERSIDAD DE TARAPACÁ CHILE