

**UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y DE NEGOCIOS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**



TESIS:

**GESTIÓN POR PROCESOS Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL EN LA
DIRECCIÓN DE PERSONAS ADULTAS MAYORES -DIPAM, DEL
MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES, 2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

AUTOR:

BACH. BERNILLA DE LA CRUZ, MARIA ANGELINA

ASESOR:

Mg. CUMPA LLONTOPI, LUIS

ID Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7493-2658>

DNI N° 07247861

LIMA, PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico con todo mi corazón mi tesis a Dios y a mis padres por todo su apoyo y fortaleza y, a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para poder continuar y finalizar este trabajo. Es para mi gratificante dedicarles a ellos, que, con mucho esfuerzo, perseverancia se obtuvo el presente resultado.

A mis padres Pablo Bernilla y Brígida De La Cruz, porque ellos son la motivación de mi vida y mi constante superación.

A mi hija Stephanie Quispe, porque es la razón de sentirme tan orgullosa de culminar mi objetivo.

AGRADECIMIENTO

Al concluir una etapa de mi vida quiero extender el agradecimiento, a quienes estuvieron presentes en este maravilloso sueño, quienes caminaron conmigo en cada momento y siempre fueron mi inspiración, apoyo y fortaleza; en especial para Dios y a mis padres.

Mi especial gratitud a la Escuela de Administración y Negocios Internacionales y a todos sus docentes, quienes con sus enseñanzas constituyen la base de mi vida profesional. Asimismo, al Asesor de mi tesis: Mg. Luis Cumpa Llontop.

A mi estimado amigo Juan Vargas por todo su apoyo y consejos constantes en los momentos buenos y difíciles de mi vida.

PRESENTACIÓN

La presente investigación titulada “Gestión por procesos y Desempeño Institucional en la dirección de personas adultas mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2021”

Este trabajo centra su investigación en el manejo de información realizada en el ámbito de la institución DIPAM, y tiene como propósito demostrar, argumentar y analizar las evidencias que se han obtenido para resolver la situación del adulto mayor frente a los limitados servicios de prevención de riesgo debido a la escasa creación de centros integrales de atención al adulto mayor.

Para el logro de estos objetivos, nos hemos valido de información relevante que se requiere en estos casos, como son los cuestionarios de preguntas y entrevistas., mediante el uso de la escala Likert.

En base a la clasificación de los datos, se procederá, a evaluar su fiabilidad y confiabilidad usando el alfa de Cronbach,

Se utilizará el programa estadístico SPSS v.26, para procesar los datos, que permitan contrastar mediante la prueba de hipótesis, buscando la correlación entre variables.

La investigación consta de tres capítulos, las cuales se detallan:

Capítulo I: contiene los antecedentes de la problemática, el problema de investigación, las hipótesis. los objetivos, operacionalización de las variables y sus dimensiones e indicadores, la justificación del estudio, términos básicos empleado en esta investigación.

Capitulo II: se describe la metodología, la población y muestra. Las técnicas de recolección de datos; los procedimientos metodológicos, la validación y confiabilidad de o datos. Procesamiento y análisis de datos, y los aspectos éticos.

En el Capítulo III, se incluye la presentación de los resultados: Tablas estadísticas, la prueba de normalidad y las respectivas contrastaciones de las hipótesis. Análisis e interpretación de resultados.

El capítulo IV detalla analíticamente la discusión de resultados en función de los antecedentes, así como los fundamentos teóricos frente a los hallazgos obtenidos.

En el capítulo V se resalta las conclusiones que se arribaron en la presente investigación. En el capítulo VI se presentan las recomendaciones sustentadas de acuerdo a los resultados obtenidos.

Así mismo, se muestra las referencias bibliográficas consultadas para llevar a cabo el presente trabajo de investigación.

Finalmente, se muestra los anexos, que contienen matriz de consistencia, los instrumentos y la base de datos.

La presente tesis denominada “Gestión por procesos y Desempeño Institucional en la dirección de personas adultas mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2021”, se desarrolló siguiendo el esquema de tesis y Reglamento de grados y Títulos de la Universidad Peruana de Ciencias e Informática

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
PRESENTACIÓN	iv
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Realidad Problemática.....	1
1.2. Planteamiento de Problema	4
1.2.1. Problema General.....	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Hipótesis de la investigación	5
1.3.1. Hipótesis general	5
1.3.2. Hipótesis específicas	5
1.4. Objetivos de la investigación.....	5
1.4.1. Objetivo general	5
1.4.2. Objetivos específicos	6
1.5. Variables, dimensiones e indicadores.....	6
1.6. Justificación del estudio	7
1.6.1. Justificación teórica.....	7
1.6.2. Justificación metodológica.....	7
1.6.3. Justificación práctica	7
1.7. Antecedentes nacionales e internacionales.....	7
1.7.1. Antecedentes nacionales	7
1.7.2. Antecedentes Internacionales	11
1.8. Marco Teórico	13
1.8.1. Gestión por procesos	13
1.8.2. Desempeño institucional	16
1.8.3. Institución: DIPAM -MIMP.....	19
1.9. Definición de términos básicos.....	23
II. MÉTODO	26

2.1.	Tipo y diseño de investigación	26
2.1.1.	Tipo: Descriptivo – Correlacional.....	26
2.2.	Población y muestra	27
2.2.1.	Población.....	27
2.2.2.	Muestra.....	28
2.3.	Técnicas para la recolección de datos.....	29
2.4.	Validez y confiabilidad de instrumentos	30
2.4.1.	Validez de los instrumentos	30
2.4.2.	Confiabilidad de los instrumentos.....	30
2.5.	Procesamiento y análisis de datos	36
III.	RESULTADOS	38
3.1.	Resultados descriptivos	38
3.2.	Prueba de Normalidad	62
3.3.	Contrastación de las Hipótesis.....	64
3.3.1.	Hipótesis General	64
3.3.2.	Hipótesis específicas	65
IV.	DISCUSIÓN.....	69
V.	CONCLUSIONES.....	72
VI.	RECOMENDACIONES	75
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	77
	ANEXOS.....	82
	Anexo 1. Matriz de consistencia.....	83
	Anexo 2. Instrumentos De Recolección De Datos	86
	Anexo 3. Base de datos	88
	Anexo 4. Evidencia de similitud digital	92
	Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio	98
	Anexo 6. Ficha validación instrumentos de juicio de expertos	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variables y dimensiones e indicadores.....	6
Tabla 2. Baremos para interpretar el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach.....	31
Tabla 3. Coeficiente Alfa de Cronbach. Variable Desempeño Institucional.....	31
Tabla 4. Alfa de Cronbach para los ítems de la variable Desempeño Institucional.....	32
Tabla 5. Coeficiente Alfa de Cronbach- variable Gestión por procesos	33
Tabla 6. Alfa de Cronbach para los ítems de la variable Gestión por procesos.....	34
Tabla 7: La demanda está cubierta eficazmente con la oferta de servicios que ofrece la Dirección de Personas Adultas Mayores –Dipam.....	39
Tabla 8. En la DIPAM existe un permanente control para actuar con eficiencia en el cumplimiento del servicio a las personas adultas mayores.....	40
Tabla 9. La Dipam produce con efectividad la mayor cantidad de servicios o prestaciones posibles con los recursos que dispone.	41
Tabla 10. En la DIPAM, la ejecución del programa presupuestal va de acorde con lo programado.	42
Tabla 11. La DIPAM realiza el seguimiento de metas físicas que le permiten cumplir con sus objetivos.....	43
Tabla 12. La DIPAM realiza el seguimiento de metas financieras que le permiten cumplir con sus objetivos.....	44
Tabla 13. Las mediciones que realiza la DIPAM referidas al nivel de satisfacción del cliente, usuario o beneficiario son positivas.....	45
Tabla 14. La DIPAM es accesible a facilitar y simplificar los tramites de los clientes, usuarios o beneficiarios finales.....	46
Tabla 15. Las Estrategias que aplica la Dirección de Personas Adultas Mayores -Dipam, está fundamentada en procesos.....	47
Tabla 16. Los objetivos estratégicos se comunican eficazmente a todo el personal de la Dipam, mediante el proceso de planeación.....	48
Tabla 17. En la Dirección de Personas Adultas Mayores -Dipam, existe un sistema de control que permite ir mejorando los procesos establecidos.....	49
Tabla 18. La implementación de la gestión por procesos en la Dirección de personas adultas mayores, contribuyen al cumplimiento de las metas institucionales	50
Tabla 19. El área Técnico Administrativo Secretarial de la Dipam, tiene autonomía para mejorar los procesos establecidos.....	51

Tabla 20. Los procesos establecidos en la DIPAM, permiten a los Especialistas Sociales brindar asistencia técnica de manera eficiente.....	52
Tabla 21. La DIPAM cuenta con la infraestructura física que le permite desarrollar los procesos establecidos	53
Tabla 22. La DIPAM cuenta con los recursos financieros que le permite organizar los procesos establecidos	54
Tabla 23. La DIPAM cuenta con los recursos humanos que le permite la gestión apropiada para controlar y mejorar los procesos establecidos.....	55
Tabla 24. Dimensión utilización de recursos.....	56
Tabla 25. Dimensión Economía Institucional	57
Tabla 26. Dimensión Calidad institucional	58
Tabla 27. Dimensión Proceso estratégico.....	59
Tabla 28. Dimensión proceso operativo	60
Tabla 29. Dimensión proceso de soporte	61
Tabla 30. Pruebas de normalidad	62
Tabla 31. Resultado de la prueba de normalidad para las variables identificadas.....	62
Tabla 32. Correlación de la Hipótesis General.....	64
Tabla 33. Correlaciones de la Hipótesis específica 1	65
Tabla 34. Correlaciones de la hipótesis específica 2.....	67
Tabla 35. Correlaciones de la Hipótesis 3	68

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Demanda está cubierta eficazmente con la oferta de servicios	39
Figura 2. En la DIPAM existe un permanente control para actuar con eficiencia en el cumplimiento del servicio a las personas adultas mayores.....	40
Figura 3. La DIPAM produce con efectividad la mayor cantidad de servicio con sus recursos	41
Figura 4. En la DIPAM la ejecución del programa presupuestal va de acorde con lo programado	42
Figura 5. La DIPAM realiza el seguimiento de metas físicas que le permitan cumplir con sus objetivos.....	43
Figura 6. La DIPAM realiza el seguimiento de metas financieras que le permiten cumplir con sus objetivos.	44
Figura 7. Las mediciones que realiza la DIPAM referidas al nivel de satisfacción del cliente, usuario son positivos	45
Figura 8. La DIPAM es accesible a facilitar y simplificar los trámites de los clientes, usuarios o beneficiarios finales	46
Figura 9. Las Estrategias que aplica la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, está fundamentada en procesos.	47
Figura 10. Los objetivos estratégicos se comunican eficazmente a todo el personal de la DIPAM, mediante el proceso de planeación.....	48
Figura 11. En la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, existe un sistema de control que permite ir mejorando los procesos establecidos.....	49
Figura 12. La implementación de la gestión por procesos en la Dirección de personas adultas mayores, contribuyen al cumplimiento de las metas institucionales	50
Figura 13. El área Técnico Administrativo Secretarial de la DIPAM, tiene autonomía para mejorar los procesos establecidos.	51
Figura 14. Los procesos establecidos en la DIPAM, permiten a los Especialistas Sociales brindar asistencia técnica de manera eficiente.	52
Figura 15. La DIPAM cuenta con la infraestructura física que le permite desarrollar los procesos establecidos	53
Figura 16. La DIPAM cuenta con los recursos financieros que le permite organizar los procesos establecidos	54

Figura 17. La DIPAM cuenta con los recursos humanos que le permite la gestión apropiada para controlar y mejorar los procesos establecidos.....	55
Figura 18. Utilización de recursos	56
Figura 19. Nivel Economía Institucional.....	57
Figura 20. Nivel Calidad Institucional	58
Figura 21. Nivel Proceso estratégico	59
Figura 22. Nivel Proceso operativo	60
Figura 23. Nivel Proceso de soporte.....	61
Figura 24. Desempeño institucional	63
Figura 25. Gestión por procesos	63

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Gestión por procesos y Desempeño Institucional en la dirección de personas adultas mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2021”

El enfoque de investigación fue descriptiva y correlacional, la cual estuvo basado en la reflexión y experiencia del personal entrevistado. Los instrumentos que se utilizaron para recolectar la información fueron dos cuestionarios; el de gestión de procesos y el desempeño institucional de la dirección DIPAM, las que han servido para explorar, describir y comprender las experiencias de las personas de esta institución, y obtener las evidencias que demuestran la vulneración de los derechos del adulto mayor en cuanto a la salud, la igualdad de oportunidades, la atención integral, la generación de espacios de recreación, la protección familiar y social, la protección insuficiente por parte del Estado además de existir abandono familiar, y otros aspectos relacionados con sus emprendimientos de acorde a su edad, con el propósito de mejorar su calidad de vida.

Para el logro y solución de los grandes problemas que padecen los adultos mayores es necesario elaborar diagnóstico de la situación de la población adulta en las diversas regiones, gobiernos locales partiendo, por un lado, del uso y revisión de las fuentes de información, para saber la situación real y buscar alternativas de solución, así como la participación de los actores públicos y privado, y de las organizaciones sociales

El trabajo fue realizado con una muestra de 42 personas y se espera que esta investigación sirva de base para el diseño de políticas públicas que garanticen la protección del adulto mayor en salvaguarda de los derechos humanos, en el marco de la ley No. 30490- ley de la persona adulta mayor.

En la presente investigación concluye que la gestión por procesos influye de manera determinante en el desempeño de las instituciones de la dirección DIPAM en función de flexibilizar la estructura funcional para el logro de resultados de gestión con responsabilidad, motivándolos al logro de la visión y misión institucional.

Palabras clave: Calidad de vida, adulto mayor, gestión de procesos, desempeño institucional

ABSTRACT

The present work is entitled "Management by processes and Institutional Performance in the direction of older adults - DIPAM, of the Ministry of Women and Vulnerable Populations, 2021". The research approach was descriptive and correlational, which was based on the reflection and experience of the interviewed personnel. The instruments used to collect the information were two questionnaires; that of process management and the institutional performance of the DIPAM direction, which have served to explore, describe and understand the experiences of the people of this institution, and obtain the evidence that demonstrates the violation of the rights of the elderly in terms of health, equal opportunities, comprehensive care, the generation of recreational spaces, family and social protection, the insufficient protection provided by the State in addition to family abandonment, and other aspects related to their undertakings according to their age , with the purpose of improving their quality of life.

For the achievement and solution of the major problems suffered by the elderly, it is necessary to make a diagnosis of the situation of the adult population in the various regions and local governments based on the one hand, on the use and review of information sources, to know the real situation and seek alternative solutions, as well as the participation of public and private actors and social organizations.

This research was carried out with a sample of 42 people, and it is expected that this research will serve as the basis for the design of public policies that guarantee the protection of the elderly in interest of human rights, within the framework of Law No. 30490 - Law of the elderly person.

In this paper, it is concluded that management by processes has a decisive influence on the performance of the DIPAM management institutions in terms of making the functional structure more flexible to achieve management results with responsibility, motivating them to achieve the vision and mission institutional.

Keywords: Quality of life, elderly, process management, institutional performance

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Las políticas de Estado que exigen los desafíos nacionales, regionales y globales de la Agenda de desarrollo 2030 implican un Estado fuerte, proactivo y partícipe con otros en su función económica, social y ambiental, capaz de formular e implementar estrategias de desarrollo para alcanzar metas económicas, sociales y ambientales. Ello debe ir de la mano con un modelo de gestión pública de calidad, orientado al desarrollo que incluya la entrega y provisión de bienes y servicios públicos de manera efectiva, eficiente y oportuna. Los elementos claves del ciclo de la gestión pública para el desarrollo se enmarcan en tres campos conceptuales complementarios.

Primero, sobre el concepto de la calidad de las finanzas públicas y las funciones de la política fiscal dentro de un Estado moderno. Esto incluye un uso eficaz y eficiente de los recursos públicos, con el objeto de elevar el potencial de crecimiento de la economía y, en el caso de América Latina y el Caribe, asegurar niveles crecientes de equidad distributiva.

Segundo, sobre la internalización de los modelos conceptuales de la gestión por resultados vigentes a nivel regional en los asuntos públicos, que considera los conceptos de costo/efectividad ('value for money') y rendición de cuentas ('accountability'). El

primero, describe el compromiso explícito por garantizar que se obtuvieron los mejores resultados posibles con los recursos públicos gastados, y el segundo alude a que el gobierno debe hacerse responsable de los resultados logrados (o no) producto de su accionar. El concepto está generalmente asociado al necesario control social y la transparencia – tanto al nivel interno del gobierno como hacia los actores de la sociedad civil, el sector privado y la comunidad internacional -- respecto de las decisiones, productos, gasto, políticas y acciones públicas, incluyendo su forma de administración, gestión, implementación y eventual evaluación.

Y tercero, de la lógica de cadena de producción de valor público -- insumos, procesos, productos y resultados e impactos -- donde el ámbito de preocupación de los resultados finales o impactos se refiere a los efectos de las políticas públicas en la ciudadanía, la sociedad y país, y donde la administración pública tiene las atribuciones, competencias y responsabilidades directas para organizar las fases de producción relacionadas con insumos, procesos y productos en pos de maximizar los resultados (CEPAL, 2021).

De allí que, de acuerdo a lo planteado anteriormente, preocupa la problemática relacionada a las Personas Adultas Mayores y, por ende, como se tendrá que afrontar, tal como los expertos vienen señalando, así tenemos que:

Contexto Global

La población mundial está envejeciendo: la mayoría de los países del mundo están experimentando un aumento en el número y la proporción de personas mayores.

El envejecimiento de la población está a punto de convertirse en una de las transformaciones sociales más significativas del siglo XXI, con consecuencias para casi todos los sectores de la sociedad, entre ellos, el mercado laboral y financiero y la demanda de bienes y servicios (viviendas, transportes, protección social...), así como para la estructura familiar y los lazos intergeneracionales.

A las personas mayores se las percibe cada vez más como elementos que contribuyen al desarrollo; se considera que sus habilidades para mejorarse a sí mismas y a la sociedad se deberían integrar en las políticas y en los programas a todos los niveles. En las próximas décadas, muchos países estarán sometidos a presiones fiscales y políticas debido a las necesidades de asistencia sanitaria, pensiones y protecciones sociales de este grupo de población en aumento (NACIONES UNIDAS, 2019)

Los estados deben proveer incentivos regulados al sector privado para que diseñe estrategias de cuidado comunitario y familiar que incluyan, por ejemplo, servicios de ‘respiro’ o de apoyo al cuidador, de atención en el domicilio, de redes de ayuda a los cuidadores en la familia y de servicios psicológicos para los responsables de los enfermos, entre otras. Además, deben preocuparse del envejecimiento activo de las personas mayores en situación de vulnerabilidad social, proporcionando conocimientos y oportunidades para el desarrollo personal, cognitivo, biológico, físico y de participación social, fomentando y equilibrando la responsabilidad personal, el encuentro y solidaridad intergeneracional y la creación de entornos favorables, que aporten calidad de vida y retrasen los niveles de dependencia (Madera, 2019).

En el Perú:

Como resultado de los grandes cambios demográficos experimentados en las últimas décadas en el país, la estructura por edad y sexo de la población está experimentando cambios significativos. En la década de los años cincuenta, la estructura de la población peruana estaba compuesta básicamente por niños/as; así de cada 100 personas 42 eran menores de 15 años de edad; en el año 2021 son menores de 15 años, 25 de cada 100 habitantes. En este proceso de envejecimiento de la población peruana, aumenta la proporción de la población adulta mayor de 5,7% en el año 1950 a 13,0% en el año 2021 (INEI, 2021).

En cuanto a La Dirección de Personas Adultas Mayores - DIPAM, se observa desfases como la falta de conocimiento y compromiso en el trabajo de los colaboradores, falta de materiales y equipos, abastecimiento oportuno de los requerimientos que conlleva a no poder cumplir con los entregables, por lo que, la Gestión de Procesos se convierte en una herramienta indispensable de mejora, para que la entrega y provisión de bienes y servicios públicos sea de manera efectiva, eficiente y oportuna a las Personas Adultas Mayores, por lo que de continuar esta situación, la Dipam pone en peligro su continuidad ;de allí que el presente trabajo de investigación aborde la Gestión de Procesos y su relación con el desempeño institucional, cuyos resultados permitan a los directivos, tomarlos en cuenta en pro de mejorar el desempeño de los colaboradores de la DIPAM, para el logro de los objetivos institucionales.

1.2. Planteamiento de Problema

1.2.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021?

1.2.2. Problemas específicos

¿En qué medida se relaciona los procesos estratégicos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021?

¿De qué manera se relaciona los procesos operativos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021?

¿De qué manera se relaciona los procesos de soporte y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021?

1.3. Hipótesis de la investigación

1.3.1. Hipótesis general

Existe relación entre la gestión por procesos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021

1.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación entre los procesos estratégicos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021.

Existe relación entre los procesos operativos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021.

Existe relación entre los procesos de soporte y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021.

1.4. Objetivos de la investigación

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión por procesos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021.

1.4.2. Objetivos específicos

Establecer el nivel de relación entre los procesos estratégicos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021.

Analizar el nivel de relación entre los procesos operativos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021.

Analizar el nivel de relación entre los procesos de soporte y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021.

1.5. Variables, dimensiones e indicadores.

Tabla 1. Variables y dimensiones e indicadores

Variables	Dimensiones	Indicadores
Gestión por procesos	Procesos estratégicos	- Estrategia - Objetivos estratégicos - Sistema de control
	Procesos operativos	- Implementaciones - Mejora de Procesos - Asistencia técnica
	Procesos de soporte	- Infraestructura - Recursos financieros - Recursos Humanos
Desempeño institucional	Utilización de recursos	-Eficacia - Eficiencia institucional - Efectividad de la organización
	Economía institucional	- Programa presupuestal - Metas físicas - Metas financieras

Calidad Institucional	- Oportunidad - Satisfacción de usuario(a)s - Accesibilidad
-----------------------	---

Fuente: Elaboración propia

1.6. Justificación del estudio

1.6.1. Justificación teórica

Los conceptos de gestión por procesos y el desempeño institucional desde un enfoque cuantitativo, es un intento de considerar la gran importancia que ellos tienen en las actividades de la institución, en términos de los fundamentos teóricos de eficiencia, eficacia y efectividad, bajo los nuevos paradigmas de la Gestión Pública.

1.6.2. Justificación metodológica

A través del presente trabajo de investigación, utilizaremos técnicas e instrumentos que nos permitan medir las variables propuestas, verificando de esta manera su validez y confiabilidad.

1.6.3. Justificación práctica

Permitirá conocer como la gestión por procesos se relaciona con el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, cuyos resultados servirán a la gestión para la mejor toma de decisiones en el logro de los objetivos de la institución.

1.7. Antecedentes nacionales e internacionales

1.7.1. Antecedentes nacionales

(Villaverde, 2020) , la siguiente tesis tiene como título “Gestión de procesos y

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

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

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

(Aranda, Ordoñez, & Peralta, 2018) , El presente trabajo de investigación titulado “La gestión por procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos institucionales del Minagri” ha sido elaborado para contribuir a mejorar la gestión por procesos del Ministerio de Agricultura y Riego (Minagri), a través de la identificación de su mapa de procesos y sus procesos nivel 0, como apoyo al cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, toda vez que la implementación de la gestión por procesos coadyuvará al incremento del

cumplimiento de las metas físicas programadas por dicho ministerio, por lo que su actuación coadyuvará a mejorar la entrega de bienes y servicios a su público objetivo.[...] Asimismo, se llegó a las siguientes conclusiones:

- “Se desarrolló el diagnóstico del Minagri para implementar la gestión por procesos, advirtiéndose que se trata de una organización funcional, cuyos órganos de línea trabajan de manera independiente, incurriendo en duplicidad de funciones, siendo la coordinación ausente, y donde parte de su personal muestra resistencia para la adopción de nuevas formas de trabajo.
- Se determinó el mapa de procesos del Minagri, el cual ha sido validado por los expertos en la materia, tanto de la organización analizada como de la PCM, el cual ha tomado como referencia la implementación de la gestión por procesos de una entidad pública agrícola de la región que mostró mejoras en sus procesos.
- Se propone el contenido o la estructura mínima del plan de gestión del cambio en el Minagri a propósito de la implementación de la gestión por procesos, la cual ha sido validada por los especialistas de PCM y Minagri, haciendo viable su implementación.
- La presente investigación contribuirá a mejorar la gestión por procesos del Minagri, puesto que se ha realizado la identificación de sus procesos nivel 0, como apoyo al cumplimiento de sus objetivos estratégicos institucionales”.

(Vidal, 2018) “Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la Unidad de Gestión

Social del Programa Nacional de Vivienda Rural,2018.

Con la aplicación de la Gestión por Procesos pude formular la propuesta de mejora que consiste en desarrollar un Plan de intervenciones, Plan de gastos

proyectados anual, Implementación y Mejoramiento del Sistema informático SIS_BENEF, Contratación del personal a todo costo y Capacitación al personal contratado, con lo que se evidenciaría la reducción en tiempos del llenado de fichas en campo (8 días) y el aumento de tiempo para el registro de datos al SIS_BENEF((gabinete) mitigando errores de cualquier tipo y logrando efectividad en el sistema; asimismo, se ahorraría en gastos hasta un monto aproximado de S/ 51 240,00 soles al segundo semestre del presente año.[...] La elección de la metodología de mejora en procesos se determinó en base a un análisis al problema y alternativas planteadas, el cual concluye que mi propuesta no es un cambio radical de procesos, sino mejorar aquellos que existe y darle valor a lo existente, con el fin de generar ahorro en gastos y reducir los tiempos, logrando así la eficiencia en los procesos de la Unidad de Gestión Social del Programa Nacional de Vivienda Rural, contribuyendo a la satisfacción del beneficiario”.

(Chava, 2015) “La siguiente tesis tiene como Título *Gestión por Procesos y los Indicadores de Desempeño de las Unidades Orgánicas de Soporte del Seguro Social de Salud ESSALUD – Lima 2015*. La presente investigación tuvo como objetivo general de determinar la relación existe entre la Gestión por Procesos y los Indicadores de Desempeño de las unidades orgánicas del Seguro Social de Salud ESSALUD - Lima 2015, la población objeto de estudio, estuvo conformada por 115 funcionarios, la muestra censal consideró toda la población; en los cuales se han empleado las variables:

Gestión por procesos e Indicadores de Gestión.

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta

investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario de Gestión por Procesos, el cual estuvo constituido por 24 preguntas en la escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre) y el Cuestionario de Indicadores de Desempeño, el cual estuvo constituido por 19 preguntas, en la escala de Likert (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre), que brindaron información acerca de la Gestión por Procesos y los Indicadores de Gestión, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente”.

La investigación concluye: “en que existe evidencia para afirma que: La Gestión por Procesos se relaciona significativamente con los Indicadores de Desempeño de las Unidades Orgánicas del Seguro Social de Salud ESSALUD -Lima 2015.; habiéndose encontrado un coeficiente de correlación Rho Spearman de 0.646, lo que representó una moderada asociación entre las variables, además de presenta un nivel de significación bilateral $p < 0.05$ siendo significativa la relación”.

1.7.2. Antecedentes Internacionales

(Carrillo, 2020) “El trabajo de investigación titulado: Diseño de un modelo de gestión basada en la administración por procesos, para la Dirección de Posgrado Profesionales, de la Universidad Central del Ecuador. El presente estudio se centra en una propuesta para el Diseño de un Modelo de Gestión basada en la Administración por Procesos, ya que, a través de la aplicación del citado modelo, permitirá realizar procesos competitivos, capaces de reaccionar a los cambios; así como, la administración basada en procesos permitirá identificar las oportunidades de mejora, enfocadas a satisfacer las necesidades y expectativas de los servicios que presta la

Dirección de Posgrados Profesionales”.

(Cahuasquí, 2018) “La siguiente tesis tiene como Título: Metodología para la gestión por procesos de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi. El objetivo de esta investigación es establecer una metodología para la gestión por procesos que mejore las actividades administrativas y hacerlas más eficaces y eficientes, de manera que exista una gestión integral y un direccionamiento único de los procesos de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional de la UPEC. Esta metodología busca una evolución en la cultura organizacional a través del cambio de un esquema funcional a uno por proyectos y procesos. Esta investigación conceptualiza la gestión por procesos desde el contexto mundial, latinoamericano, nacional y especialmente institucional; llegando a exponer la influencia de la gestión por procesos en las Instituciones de Educación Superior (IES). Este estudio es descriptivo y documental, aplicando el método hipotético-deductivo y el analítico-sintético, presenta un diagnóstico situacional, donde se analizaron aspectos como, la estructura organizacional, misión, visión, valores y objetivos estratégicos, entre otros. Estos sirvieron para identificar y construir cinco procesos estratégicos de: planificación estratégica, seguimiento y evaluación del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional (PEDI), planificación operativa, rendición de cuentas y proceso de generación de proyectos de cooperación, caracterizados y documentados a través del mapa de procesos, fichas técnicas y diagramas de flujo”.

(Arroyo, 2019) La siguiente tesis tiene como Título: “Modelo de gestión por procesos de la Unidad de Gestión de Pacientes del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez

Zambrano de Santo Domingo de los Tsáchilas”, “el objetivo de esta investigación es establecer un modelo de gestión por procesos para la Unidad de Gestión de Pacientes del Hospital General Dr. Gustavo Domínguez Zambrano de Santo Domingo de los Tsáchilas que permita estandarizar las actividades que se desarrollan para la óptima atención a través de la identificación, priorización, definición y control de los procesos de la mencionada Unidad, promoviendo una atención efectiva, de calidad y con calidez a todos los usuarios. El presente estudio es descriptivo y documental, se aplica el método hipotético deductivo y el analítico-sintético, muestra un diagnóstico situacional, en el cual se analiza: la estructura organizacional, misión, visión, objetivos estratégicos, etc. Estos permitieron identificar seis procesos: Control, Monitoreo y Seguimiento, Gestión de Referencias, Gestión de Pertinencia Médica y Documental, Gestión de Recepción e Información, Gestión de Educación y Apoyo y Contra referencias, Referencia Inversa y Derivación, Gestión Social; este último proceso priorizado en el estudio, caracterizado y diagramado”.

1.8. Marco Teórico

1.8.1. Gestión por procesos

(Beltrán, Carmona, Carrasco, Rivas, & Tejedor, 2009) indican: “se puede deducir que el enfoque basado en procesos enfatiza cómo los resultados que se desean obtener se pueden alcanzar de manera más eficiente si se consideran las actividades agrupadas entre sí, considerando, a su vez, que dichas actividades deben permitir una transformación de unas entradas en salidas y que en dicha transformación se debe aportar valor, al tiempo que se ejerce un control sobre el conjunto de actividades”.

(Contreras, Olaya, & Matos, 2017) afirman: “La gestión por procesos es la forma de gestionar la organización por procesos en busca de la calidad añadiendo valor a los

procesos hacia un objetivo común orientado hacia los resultados en función a las necesidades de los clientes” (p.15).

1.8.1.1. Procesos estratégicos

(Beltrán, et al. 2009) sostienen: “como aquellos procesos que están vinculados al ámbito de las responsabilidades de la dirección” (p.33).

(Contreras, et al., 2017) afirman: “Son los procesos relacionados a la determinación de las políticas, estrategias, objetivos y metas de la entidad, así como asegurar su cumplimiento” (p.39).

1.8.1.1.1. Estrategia

(Chiavenato & Sapiro, 2017) explican: “En este contexto, la estrategia es el patrón que integra los objetivos generales de una organización en un todo coherente y con un propósito” (p.4).

(Chiavenato, 2006) afirma “la movilización de todos los recursos de la empresa en el ámbito global con el propósito de alcanzar los objetivos de largo plazo” (p.202).

1.8.1.1.2. Objetivos estratégicos

(Chiavenato & Sapiro, 2017) afirman “Son objetivos de largo plazo, con un horizonte de tiempo de cinco a diez años, dependiendo de la naturaleza de la organización y de los resultados que se pretende alcanzar” (p.182).

1.8.1.1.3. Sistema de Control

(Lemontech, 2021) indica: “podemos decir que se trata de una serie de tecnologías, Metodologías y estrategias que implican el trabajo colaborativo de toda la firma”.

1.8.1.2. . Procesos operativos

(Beltrán, et al. 2009) dicen: “como aquellos procesos ligados directamente con la

realización del producto y/o la prestación del servicio” (p.33).

(Contreras, et al., 2017) afirman: “Son los procesos de producción de bienes y servicios de la cadena de valor, denominado también Proceso de Realización, Clave o Core Business” (p.39).

1.8.1.2.1. Implementaciones

(San Martín, 2020) indica: “es clave que la implementación se realice con una plataforma de Gestión por Procesos que permita digitalizar el modelo de operación de la empresa y todas sus relaciones, asegurando integración, consistencia y sostenibilidad del modelo de negocio en el tiempo. La misma plataforma permitirá el modelamiento de procesos bajo enfoque End To End, establecer un modelo de gobierno descentralizado y dinámico, brindar la información precisa a cada colaborador, hacer analítica de procesos y gestionar el avance y logro de objetivos a través de indicadores”.

1.8.1.2.2. Mejora de Procesos

(Ekon, 2021) expresa: “procedimiento empresarial mediante el cual se buscan ineficiencias en los procesos de una organización para corregirlos o mejorar su desempeño”

1.8.1.2.3. Asistencia técnica

(Unesco, 2021) indica: “asistencia no financiera proporcionada por especialistas locales o internacionales”.

1.8.1.3. Procesos de apoyo o soporte

(Membrado, 2002) afirma: “son todos aquellos que permiten la operación de la organización y que sin embargo no son considerados clave por la misma”. (p.68)

1.8.1.3.1. Infraestructura

(Ucha, 2010) explica: “infraestructura es el conjunto de elementos o servicios que están considerados como necesarios para que una organización pueda funcionar o bien para que una actividad se desarrolle efectivamente”.

1.8.1.3.2. Recursos financieros

(Rus, 2019) afirma: “Los recursos financieros son aquellos activos que tienen algún grado de liquidez. Por tanto, desde una vertiente económica sería aquellos relacionados con el efectivo y sus equivalentes líquidos”.

1.8.1.3.3. Recursos humanos

(Bizneo, 2021) afirman: “Recursos Humanos se emplea para referirse al departamento de la empresa que se encarga de todas aquellas tareas relacionadas con la gestión de personas y la atracción de talento”.

1.8.2. Desempeño institucional

(Estevez, 2019) indican: “Una empresa funciona como una estructura con objetivos, características y una historia propia. Los trabajadores se organizan en una jerarquía de poder, tienen roles y tareas específicas.”

1.8.2.1. Utilización de recursos,

(Broadcom, 2019) plantea: “La utilización de los recursos es la cantidad de esfuerzo del recurso que se necesita, o que se espera que se necesite, para finalizar una tarea.”.

1.8.2.1.1. Eficacia

(Dipres, 2021) sostiene: “Se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos planteados, es decir, en qué medida el área, o la institución como un todo, está cumpliendo con sus objetivos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello” (p.12)

1.8.2.1.2. Eficiencia institucional

(Milnitsky, 2018) indica: “definida como la capacidad de viabilizar el incremento de las transacciones y/o reducir el monto de los costos de transacción. Esta respuesta equivale a considerar que existe una «mano invisible institucional» que conduce a las instituciones a sus alternativas más eficientes dentro de las disponibles prácticamente”.

1.8.2.1.3. Efectividad de la organización

(Lusthaus, 2002) afirma: “definimos la efectividad de la Organización como el grado en el que una organización es capaz de lograr sus metas” (p.117).

1.8.2.2. Economía institucional

(Milnitsky, 2018) expresa: “Uno de los aportes importantes de la economía institucional es que las instituciones no se deben ver como reglas aisladas e independientes, sino como una serie de elementos interrelacionados, jerarquizados, anidados (este es el término utilizado en inglés) unos en otros, como las piezas de un rompecabezas o puzzle. Un tipo de relación entre reglas es la que se da entre normas de diferente nivel o jerarquía” (p.19).

1.8.2.2.1. Programa presupuestal

(Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), 2021) sostiene: “Es una unidad de programación de las acciones de las entidades públicas, las que integradas y articuladas se orientan a proveer productos (bienes y servicios), para lograr un Resultado Específico a favor de la población y así contribuir al logro de un Resultado Final asociado a un objetivo de la política pública. Además, es una categoría presupuestaria que constituye un instrumento de PpR.”.

1.8.2.2.2. Metas físicas

(MEF, 2021) afirma: “Es el valor numérico proyectado del indicador de producción

Física(para productos/proyectos, y actividades/acciones de inversion y/u obra)”.

1.8.2.2.3. Metas financieras

(Perú Compras, 2018) indica: “recursos económicos programados para la producción de bienes y servicios” (p.6)

1.8.2.2.4. Calidad institucional

(Fundacion ICBC, 2013) indica: “La calidad institucional está dada por el conjunto de normas, procedimientos e instituciones que regulan las relaciones comerciales internacionales, afectando tanto a los países que participan de los intercambios como a las empresas involucradas”.

1.8.2.2.5. Oportunidad

(Dipres, 2021) afirma: “corresponde a las mediciones de tiempos promedio en la provisión de bienes y/o servicios; a la capacidad de la institución de proveer sus bienes y/o servicios o dar respuesta a sus clientes, usuarios o beneficiarios en un tiempo estándar definido; y las mediciones referidas a continuidad de servicio.

1.8.2.2.6. Satisfacción de usuario(a)s

(Dipres, 2021) indica: “corresponde a mediciones referidas a nivel de satisfacción del cliente, usuario o beneficiario” (p.25).

1.8.2.2.7. Accesibilidad

(Dipres, 2021) sostiene: “corresponde a mediciones referidas a la facilitación del acceso a los clientes, usuarios o beneficiarios finales y la simplificación de trámites” (p.25).

1.8.3. Institución: DIPAM -MIMP

“La Dirección de Personas Adultas Mayores - DIPAM, es la instancia del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables - MIMP, encargada de diseñar, monitorear y hacer seguimiento a la política social dirigida a la población de 60 años y más.

De acuerdo al Reglamento de Organización y Funciones del MIMP, la DIPAM tiene la función de promover, coordinar, supervisar y evaluar las políticas, planes, programas y proyectos referidos a personas adultas mayores, en especial de aquellas poblaciones que sufren discriminación y exclusión social, y se encuentran en situación de pobreza y pobreza extrema.

En 1996, el Ministerio de Promoción de la Mujer y del Desarrollo Humano —hoy Ministerio de la Mujer y Desarrollo Social— crea el Área de Personas Adultas Mayores, que desde octubre de 1997 empieza a funcionar dentro de la Gerencia de Desarrollo Humano. Dicha instancia adquiere una importancia cada vez mayor debido al proceso de envejecimiento poblacional que vive nuestro país, así como a la existencia de una corriente de política social que promueve un envejecimiento saludable, activo y productivo. Como expresión de ello, la Seguridad Social brinda un mayor impulso a sus Centros del Adulto Mayor, diversificando servicios dirigidos de manera especial a este grupo etario. En suma, surge un renovado interés por este segmento de la población y esta temática”.



Foto: Radio Nacional



FUNCIONES

- “Proponer lineamientos, dispositivos legales planes, programas, proyectos y normas internas en temas de personas adultas mayores, especialmente en aquellos sectores de la población que sufren discriminación desprotección social.

- Promover los derechos de las personas adultas mayores, en concordancia con la política nacional y los acuerdos internacionales.
- Promover la articulación y coordinación con las demás unidades orgánicas del MIMP, incluyendo sus programas nacionales, así como con los demás sectores del Estado, gobiernos regionales, gobiernos locales, instituciones públicas y privadas, para la implementación de políticas, planes y programas orientados a los adultos mayores.
- Realizar supervisión, seguimiento y evaluación al cumplimiento de la Política Nacional para las personas adultas mayores, en el ámbito nacional, regional y local.
- Diseñar, formular, implementar, monitorear y evaluar el Plan Nacional para las Personas Adultas Mayores.
- Brindar asistencia técnica a funcionarios, profesionales y técnicos de los Gobiernos Regionales y Locales en la temática de personas adultas mayores.
- Promover la implementación de los Centros Integrales de Atención a las Personas Adultas Mayores - CIAM en Gobiernos Locales.
- Consolidar un Registro Central de Instituciones y un Registro Central de Organizaciones de Personas Adultas Mayores, sobre la base de la información regional.
- Promover el buen trato a personas adultas mayores.
- Prestar asesoría técnica a organizaciones de personas adultas mayores, para su fortalecimiento.
- Promover investigaciones que se constituyan en insumo para la formulación de políticas relacionadas a las personas adultas mayores.
- Diseñar e implementar acciones de información, educación y comunicación en la temática de personas adultas mayores”.

1.9. Definición de términos básicos

Adquisiciones: “se refiere a compra de insumos para la producción, repuestos, materiales, productos de oficina y bienes del activo fijo”. (Carrasco, 2009).

Actividad: “Es la agrupación de tareas dentro de un procedimiento, para facilitar su gestión. La secuencia ordenada de actividades da como resultado un subproceso o un proceso. Normalmente, es desarrollada por un mismo departamento o unidad administrativa” (Contreras, Olaya, & Matos, 2017).

Clientes, Usuarios y/o Beneficiarios: “Corresponde a usuarios externos, a quienes están dirigidos los productos de la institución, es decir, corresponden a quienes reciben los bienes y servicios provistos por la institución” (Dipres, 2021,p.7).

Calidad: “Proporcionar de manera eficiente productos y servicios que cumplan o superen las expectativas del cliente” (Farías, 2015).

Desarrollo de tecnología: “atiende las necesidades de información de la organización, coopera en establecer redes con los diferentes grupos de interés: proveedores, clientes, etc. colabora con las actividades primarias en investigación que genere conocimiento, ayuda en el diseño de procesos y revisa y adquiere en el mercado tecnología útil a la organización” (Carrasco, 2009,p.71).

Eficiencia: “Vamos a entender la producción o output por unidad de input” (Pérez, 2004,p.123).

Empoderamiento: “El empoderamiento (Empowerment o dar poder) consiste simplemente en dar atribuciones a los participantes de los procesos para que puedan realizar bien su labor” (Carrasco, 2009,p.87).

Eficacia: “Entendemos el nivel de contribución al cumplimiento de los objetivos de la empresa” (Pérez, 2004,p.123).

ERP (Enterprise Resource Planning): “Es un modelo y producto de software destinado a la planificación de los recursos de la empresa. Se trata de integrar todo el proceso de negocios de la empresa: ventas, ingeniería, producción, facturación, logística, etc”. (Carrasco, 2009,p.89)

Misión Institucional: “Es una declaración que define el propósito o la razón de ser de un Servicio y permite orientar las acciones hacia el logro de un resultado esperado” (Dipres, 2021,p.5).

Manejo de recursos humanos: “desarrolla lo relacionado con las personas, desde la definición de cargos y perfiles, la selección y contratación hasta un plan de carrera. Incluyendo evaluación del desempeño y compensaciones” (Carrasco, 2009,p.71).

Indicadores: “son instrumentos destinados a simplificar, medir y comunicar eventos complejos o tendencias” (Contreras, Olaya, & Matos, 2017,p.53).

Programa: “Es un conjunto de actividades necesarias, integradas y articuladas para proveer ciertos bienes y/o servicios (componentes), tendientes a lograr un propósito específico en una población objetivo, de modo de resolver un problema que la afecta” (DIPRES, 2020).

Proceso: “Un proceso es un conjunto de actividades agrupadas por características similares que se desarrollan de manera secuencial, ordenada y sistemática que permite la obtención de resultados para el logro de los objetivos” (Contreras, Olaya, & Matos, 2017,p.31).

Procesos de gestión: “Mediante actividades de evaluación, control, seguimiento y medición aseguran el funcionamiento controlado del resto de procesos, además de proporcionar la información que necesita para tomar decisiones (mejor preventivas que correctoras) y elaborar planes de mejoras eficaces” (Pérez, 2004).

Procesos estratégicos: “son aquellos que están relacionados con la dirección, organización, planificación y estrategia de la organización. Dichos procesos incluirán la definición de la misión, visión y valores” (Contreras, Olaya, & Matos, 2017,p.44).

Personas: “Un responsable y los miembros del equipo de proceso, todas ellas con los conocimientos, habilidades y actitudes (competencias) adecuados. La contratación, integración y desarrollo de las personas la proporciona el proceso de Gestión de Personas” (Contreras, Olaya, & Matos, 2017, p.37).

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

2.1.1. Tipo: Descriptivo – Correlacional

“Los Estudios descriptivos: Busca especificar propiedades y características importante de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 92).

“La investigación descriptiva, aquella que reseña las características o los rasgos de la situación o del fenómeno objeto de estudio” (Bernal, 2010, p. 122)

“Estudio correlacional: Asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (Hernández et al., 2014, p. 93).

“La investigación correlacional, que tiene como propósito mostrar o examinar la relación entre variables o resultados de variables” (Bernal, 2010, p. 122).

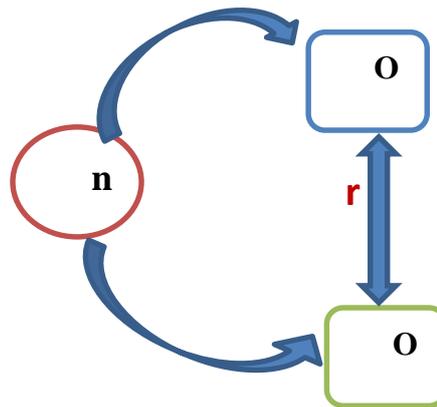
Diseño: No experimental-transversal

“Investigación no experimental: Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández et al., 2014, p. 152).

“Diseños transeccionales (transversales): Investigaciones que recopilan datos en un momento único” (Hernández et al., 2014, p. 154).

“La investigación seccional o transversal, aquella en la cual se obtiene información del objeto de estudio (población o muestra) una única vez en un momento dado” (Bernal, 2010, p. 123)

Diseño de investigación



Dónde:

n = Muestra de colaboradores.

O_x = Variable Gestión de Procesos

O_y = Variable Desempeño Institucional.

r = Correlación entre dichas variables

Enfoque cuantitativo: “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández et al., 2014, p. 4).

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

“Población o universo Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (Hernández et al., 2014, p. 174).

“Al respecto, población es la totalidad o el conjunto de todos los sujetos o elementos que tienen ciertas características similares y a los cuales se refiere la investigación” (Bernal, 2010, p. 189).

La población estará conformada por 42 colaboradores de la Dirección de Personas Adultas Mayores-DIPAM.

2.2.2. Muestra

“Muestra Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser

representativo de ésta” (Hernández et al., 2014, p. 173).

“La muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene

la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuaran la medición y la

observación de las variables objeto de estudio” (Bernal, 2010, p. 189).

La muestra fue recolectada y tomada de la población en estudio, que se aplicarán a los 42 colaboradores que trabajan en la Dirección de Personas Adultas Mayores-DIPAM

Cargo	Colaboradores - muestra	Proporción de encuestados
Dirección DIPAM	1	2%
Asistente de diseño y fotografía	1	2%
Asistente administrativo	1	2%
Especialista legal	8	19%
Coordinador de Medidas Protec temporal	1	2%
Especialista en gestión	1	2%
Especialista social	7	17%
Psicólogo	9	21%
Técnico en enfermería	3	7%
Especialista Legal seguimiento	1	2%
Coordinador articulación territorial	2	5%
Analista de Planeamiento presupuesto	1	2%
Analista de fortalecimiento capacidades	2	5%
Coordinador Programa presupuestal	1	2%
Analista estadístico	2	5%
Especialista mapeo y optimiz de procesos	1	2%
Total muestra	42	100%

Fuente: Elaboración propia- Encuesta

2.3. Técnicas para la recolección de datos

"Recolectar los datos implica elaborar un plan detallado de procedimientos que nos conduzcan a reunir datos con un propósito específico" (Hernández et al., 2014, p. 198).

"En las ciencias sociales se define como un conjunto de reglas y operaciones para el manejo de los instrumentos que auxilian al individuo en la aplicación de los métodos" (Morán & Alvarado, 2010, p. 47)

La técnica a utilizar en el presente estudio de investigación será la encuesta.

2.4. Validez y confiabilidad de instrumentos

2.4.1. Validez de los instrumentos

“La validez, en términos generales, se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (Hernández et al., 2014, p. 200).

“Validez Un instrumento de medición es válido cuando mide aquello para lo cual está destinado” (Bernal, 2010, p. 247).

La presente investigación está validada por tres expertos docentes de la Universidad, conocedores de las variables de estudio.

2.4.2. Confiabilidad de los instrumentos

“La Confiabilidad Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (Hernández et al., 2014, p. 200).

“Confiabilidad: La confiabilidad de un cuestionario se refiere a la consistencia de las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se las examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios” (Bernal, 2010, p. 247).

Para calcular la confiabilidad del instrumento utilizaremos el método de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

S_T^2 : Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

El criterio de confiabilidad del instrumento se determinó por el coeficiente de Alfa de Cronbach, como se observa en la tabla 2., la escala de valores de la confiabilidad de los datos relacionados con variables: Gestión por procesos y Desempeño institucional

Tabla 2. Baremos para interpretar el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach

Rangos	Magnitud
0.81 -1.00	Muy alta
0.61 -0.80	Alta
0.41 – 0.60	Moderada
0.21 – 0.40	Baja
0.01 – 0.20	Muy Baja

Fuente: Ruiz Bolívar (2002)

Tabla 3. Coeficiente Alfa de Cronbach. Variable Desempeño Institucional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	9

Para la variable desempeño Institucional en la escala de Likert se tendría calculando la varianza de los ítems un valor de 0.915 que se encontraría dentro del límite de 0.8 a 1.0 que indica una buena consistencia interna para esta escala. Tabla No. 3.

Para poder precisar estas conclusiones se presentan en la Tabla No 4. los resultados de la aplicación del Alfa de Cronbach para cada uno de los ítems de la variable “Desempeño Institucional”

Tabla 4. Alfa de Cronbach para los ítems de la variable Desempeño Institucional

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La demanda está cubierta eficazmente con la oferta de servicios que ofrece la Dirección de Personas Adultas Mayores -Dipam	28,00	52,146	,311	,933
En la Dipam existe un permanente control para actuar con eficiencia en el cumplimiento del servicio a las personas adultas mayores	27,00	47,122	,795	,900
La Dipam produce con efectividad la mayor cantidad de servicios o prestaciones posibles con los recursos que dispone	26,81	48,646	,603	,912
En la Dipam, la ejecución del programa presupuestal va de acorde con lo programado.	27,21	46,270	,700	,906
La Dipam realiza el seguimiento de metas físicas que le permiten cumplir con sus objetivos.	26,95	45,071	,873	,894

La Dipam realiza el seguimiento de metas financieras que le permiten cumplir con sus objetivos.	27,05	48,193	,729	,904
La Dipam responde en forma rápida y oportuna a las necesidades de los usuarios.	27,24	44,283	,845	,895
Las mediciones que realiza la Dipam referidas al nivel de satisfacción del cliente, usuario o beneficiario son positivas.	27,05	45,510	,814	,898
La Dipam es accesible a facilitar y simplificar los trámites de los clientes, usuarios o beneficiarios finales	27,07	46,312	,737	,903

Fuente: Procesamiento de cuestionario - encuestas por SPSS

De igual manera, se aplicó, el Alfa de Cronbach para la variable Gestión por procesos, qué se muestra en la tabla No. 5.

Tabla 5. Coeficiente Alfa de Cronbach- variable Gestión por procesos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	9

El valor para el Alfa de Cronbach para todo el cuestionario fue de 0.888, denotando que el instrumento es confiable, tiene unas cuantificaciones estables y consistentes y, consecuentemente, ha logrado medir la variable *Gestión de procesos*, que se encontraría dentro del límite de 0.8 a 1.0 que indica una buena consistencia interna para esta escala.

Tabla 6. Alfa de Cronbach para los ítems de la variable Gestión por procesos

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Las Estrategias que aplica la Dirección de Personas Adultas Mayores -Dipam, está fundamentada en procesos.	27,14	41,686	,754	,866
Los objetivos estratégicos se comunican eficazmente a todo el personal de la Dipam, mediante el proceso de planeación.	27,43	39,519	,829	,858
En la Dirección de Personas Adultas Mayores -Dipam, existe un sistema de control que permite ir mejorando los procesos establecidos	27,74	42,344	,710	,870

La implementación de la gestión por procesos en la Dirección de personas adultas mayores, contribuyen al cumplimiento de las metas institucionales	27,12	41,327	,751	,866
El área Técnico Administrativo Secretarial de la Dipam, tiene autonomía para mejorar los procesos establecidos.	27,40	46,783	,489	,887
Los procesos establecidos en la Dipam permiten a los Especialistas Sociales brindar asistencia técnica de manera eficiente.	27,29	43,965	,711	,871
La Dipam cuenta con la infraestructura física que le permite desarrollar los procesos establecidos	27,38	45,705	,486	,889
La Dipam cuenta con los recursos financieros que le permite organizar los procesos establecidos	27,38	45,071	,589	,880
La Dipam cuenta con los recursos humanos que le permite la gestión apropiada para controlar y mejorar los procesos establecidos.	27,60	47,271	,445	,890

Fuente: Procesamiento de cuestionario - encuestas por SPSS

Como se muestra en la tabla 6, se verifico la confiabilidad de las respuestas de la encuesta empleando el Alfa de Cronbach, a fin de aproximarse a conocer la calidad de los ítems se calculó la estadística de cada uno de los reactivos, su relación con la puntuación total de la escala y el índice de confiabilidad de los ítems, estos resultados son presentados.

En síntesis, el análisis practicado en esta prueba piloto muestra a todas luces la fiabilidad del instrumento de Gestión por procesos con un alfa de Cronbach de 0,888 y el instrumento de desempeño institucional nos arrojó un alfa de Cronbach de 0,915. Siendo, por lo tanto, instrumentos confiables para el recojo de la información de la muestra.

2.5. Procesamiento y análisis de datos

Procesamiento.

“El procesamiento de datos debe realizarse mediante el uso de herramientas estadísticas con el apoyo del computador, utilizando alguno de los programas estadísticos que hoy fácilmente se encuentran en el mercado” (Bernal, 2010, p. 198).

Para el procesamiento de la información, se usarán los programas Excel y SPSS V26, que son herramientas que ayudarán a tabular y procesar los datos recopilados a través de la encuesta

Análisis de datos

“El análisis de los datos se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa computacional” (Hernández et al., 2014, p. 272).

“Una vez procesados los datos por medios estadísticos, se obtienen unos resultados que deben ser analizados e interpretados o discutidos” (Bernal, 2010, p. 220).

Aspectos éticos

“Ética es el concepto (pensamiento filosófico y/o ciencia) que tiene un objeto de estudio y éste es la moral” (Torres, 2014) .

En la presente investigación se considerará muy importante el respeto a las personas, asegurando su bienestar y manteniendo el principio de justicia. Asimismo, se mencionará información de autores respetando sus derechos de autor y propiedad intelectual.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados descriptivos

Obtenido la validez de los instrumentos, se procedió a recolectar información mediante la encuesta practicada al personal de la Dirección de DIPAM del MIMP, para su efecto se ha empleado las técnicas de Likert, lo que ha permitido la ordenación tabular de los datos a través de tablas y gráficos estadísticos, los mismo que facilitaran el análisis e interpretación de resultados

A continuación, nos permitimos presentar los cuadros estadísticos con sus respectivos porcentajes que nos permiten interpretar los resultados obtenidos de las encuestas:

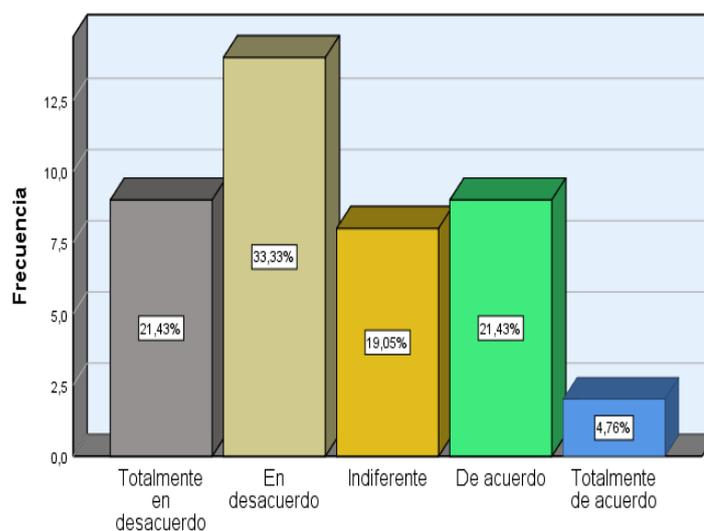
Tabla 7: La demanda está cubierta eficazmente con la oferta de servicios que ofrece la Dirección de Personas Adultas Mayores –Dipam.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Totalmente en desacuerdo	9	21,4	21,4	21,4
En desacuerdo	14	33,3	33,3	54,8
Indiferente	8	19,0	19,0	73,8
De acuerdo	9	21,4	21,4	95,2
Totalmente de acuerdo	2	4,8	4,8	100,0
Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta - 2021

Figura 1. Demanda está cubierta eficazmente con la oferta de servicios

La demanda está cubierta eficazmente con la oferta de servicios que ofrece la Dirección de Personas Adultas Mayores -Dipam



Interpretación

Como se observa en la tabla 7 y figura 1, el 33% de los encuestados han manifestado no estar de acuerdo que la demanda estaría cubierta en forma eficaz con la oferta del servicio, mientras que el 21.4% opinaron estar de acuerdo con estas condiciones, seguido de un 19% que muestra indiferencia frente a estas medidas.

Tabla 8. En la DIPAM existe un permanente control para actuar con eficiencia en el cumplimiento del servicio a las personas adultas mayores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,8	4,8	4,8
	En desacuerdo	4	9,5	9,5	14,3
	Indiferente	10	23,8	23,8	38,1
	De acuerdo	21	50,0	50,0	88,1
	Totalmente de acuerdo	5	11,9	11,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta - 2021

Interpretación

Como se observa en la tabla 8 y figura 2, el 50% de los encuestados han manifestado estar de acuerdo que la demanda estaría cubierta en forma eficaz con la oferta del servicio, mientras que el 11.9% opinaron estar totalmente de acuerdo con estas condiciones, seguido de un 23.8% que muestra indiferencia frente a estas medidas.

Figura 2. En la DIPAM existe un permanente control para actuar con eficiencia en el cumplimiento del servicio a las personas adultas mayores

En la Dipam existe un permanente control para actuar con eficiencia en el cumplimiento del servicio a las personas adultas mayores

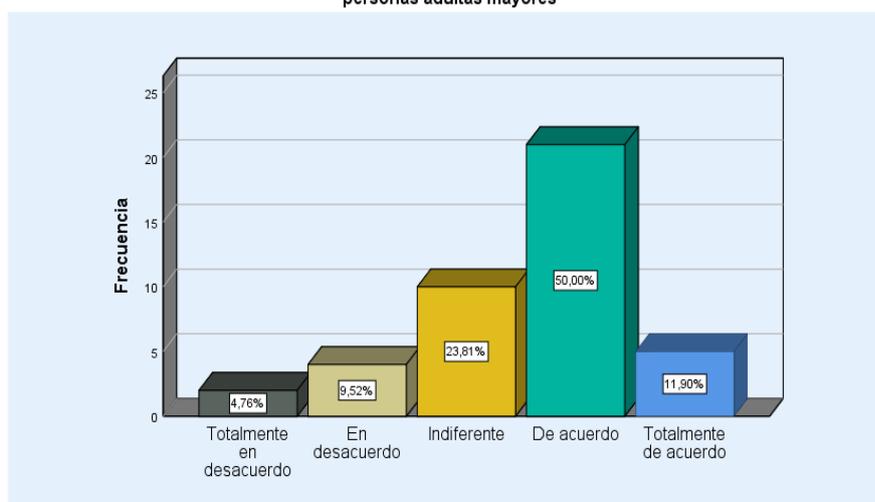


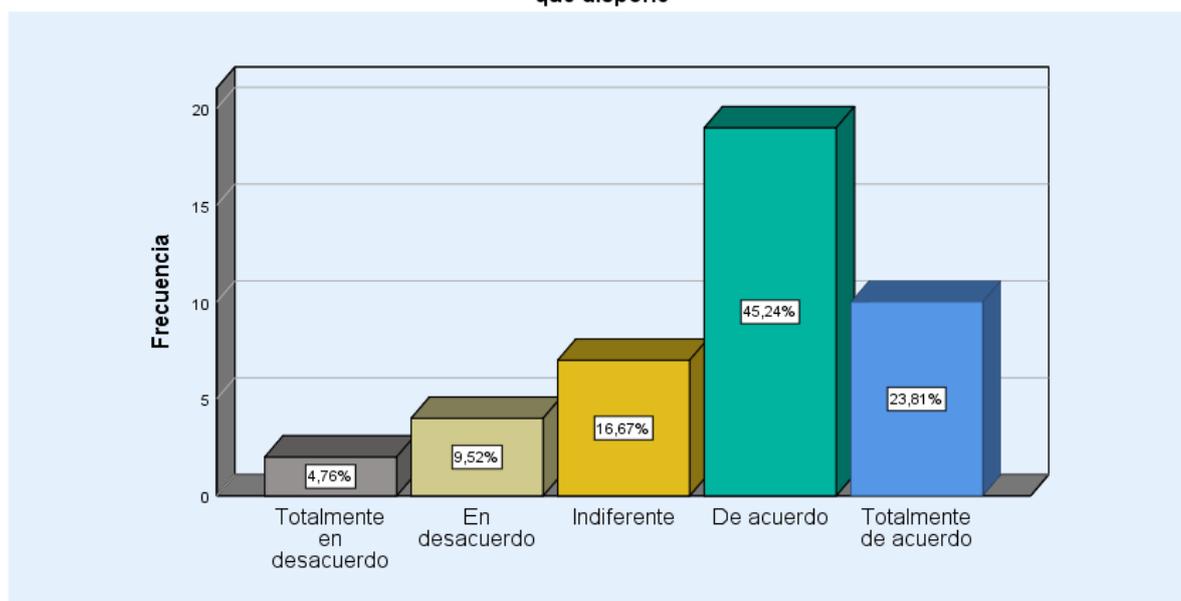
Tabla 9. La Dipam produce con efectividad la mayor cantidad de servicios o prestaciones posibles con los recursos que dispone.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,8	4,8	4,8
	En desacuerdo	4	9,5	9,5	14,3
	Indiferente	7	16,7	16,7	31,0
	De acuerdo	19	45,2	45,2	76,2
	Totalmente de acuerdo	10	23,8	23,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta - 2021

Figura 3. La DIPAM produce con efectividad la mayor cantidad de servicio con sus recursos

La Dipam produce con efectividad la mayor cantidad de servicios o prestaciones posibles con los recursos que dispone



Interpretación:

Como se observa en la tabla 9 y figura 3, el 45.2% de los encuestados han manifestado estar de acuerdo de que el DIPAM produce la mayor cantidad de servicios con sus propios recursos; mientras que el 23.8% declara estar en total acuerdo con estos beneficios, seguido de un 16.7% de los encuestados muestra su indiferencia a estas medidas..

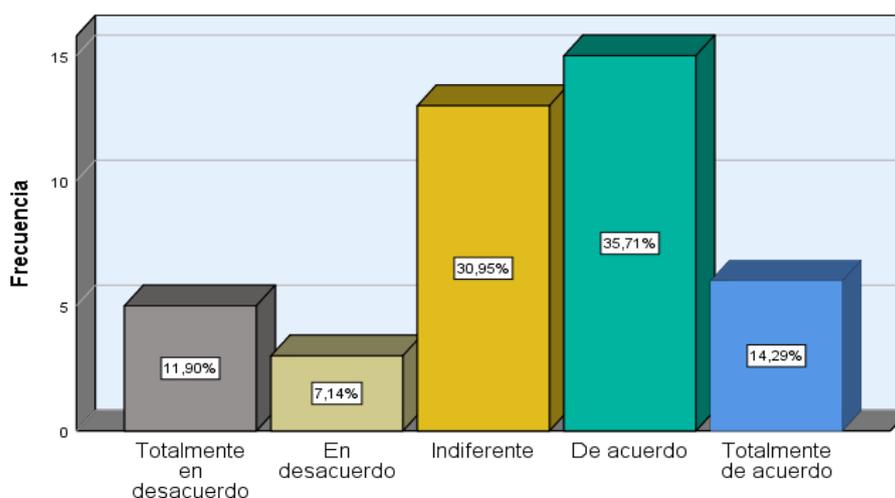
Tabla 10. : En la DIPAM, la ejecución del programa presupuestal va de acorde con lo programado.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	11,9	11,9	11,9
	En desacuerdo	3	7,1	7,1	19,0
	Indiferente	13	31,0	31,0	50,0
	De acuerdo	15	35,7	35,7	85,7
	Totalmente de acuerdo	6	14,3	14,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta - 2021

Figura 4. En la DIPAM la ejecución del programa presupuestal va de acorde con lo programado

En la Dipam, la ejecución del programa presupuestal va de acorde con lo programado.



Interpretación:

De los resultados logrados en la encuesta, mostrados en la Tabla 10 y figura 4, nos indica que el 35.7% respondió que están de acuerdo que el DIPAM ejecuta los programas presupuestales. Así mismo, se puede apreciar que el 14.3% de los encuestados opinaron estar en total acuerdo, seguido de un 30.95% que mostraron indiferencia frente a esta pregunta y el 11.9% opinaron estar en total desacuerdo con estas afirmaciones.

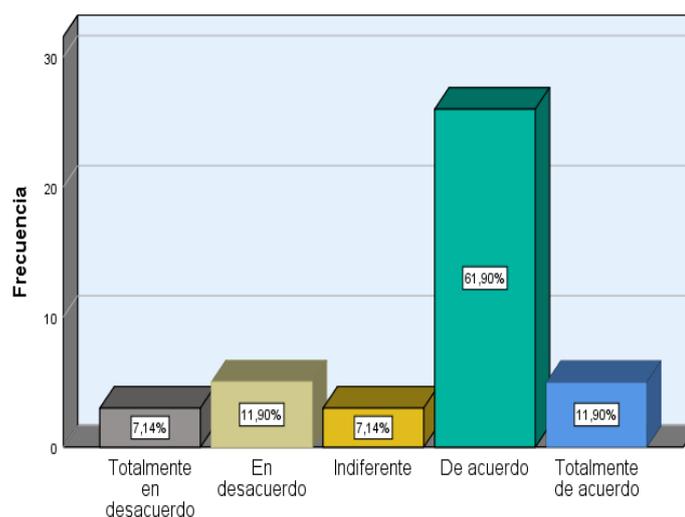
Tabla 11. La DIPAM realiza el seguimiento de metas físicas que le permiten cumplir con sus objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	5	11,9	11,9	19,0
	Indiferente	3	7,1	7,1	26,2
	De acuerdo	26	61,9	61,9	88,1
	Totalmente de acuerdo	5	11,9	11,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta - 2021

Figura 5. La DIPAM realiza el seguimiento de metas físicas que le permitan cumplir con sus objetivos

La Dipam realiza el seguimiento de metas físicas que le permiten cumplir con sus objetivos.



Interpretación:

Como se muestra en la tabla No. 11 y figura 5. A la pregunta si la DIPAM realiza el seguimiento de metas físicas que le permitan cumplir con sus objetivos, el 61.9% de los encuestados respondieron estar de acuerdo con estas metas, el 11.9% opinaron estar en total acuerdo; mientras que el 7.1% declaro estar en total desacuerdo.

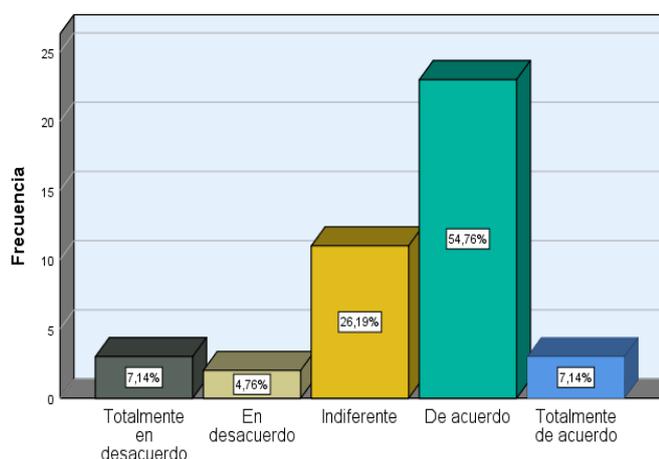
Tabla 12. La DIPAM realiza el seguimiento de metas financieras que le permiten cumplir con sus objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	2	4,8	4,8	11,9
	Indiferente	11	26,2	26,2	38,1
	De acuerdo	23	54,8	54,8	92,9
	Totalmente de acuerdo	3	7,1	7,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta - 2021

Figura 6. La DIPAM realiza el seguimiento de metas financieras que le permiten cumplir con sus objetivos.

La Dipam realiza el seguimiento de metas financieras que le permiten cumplir con sus objetivos.



Interpretación:

Como se muestra en la tabla No. 12 y figura 6. A la pregunta si la DIPAM realiza el seguimiento de metas físicas que le permitan cumplir con sus objetivos, el 61.9% de los encuestados respondieron estar de acuerdo con estas metas, el 11.9% opinaron estar en total acuerdo; mientras que el 7.1% declaro estar en total desacuerdo.

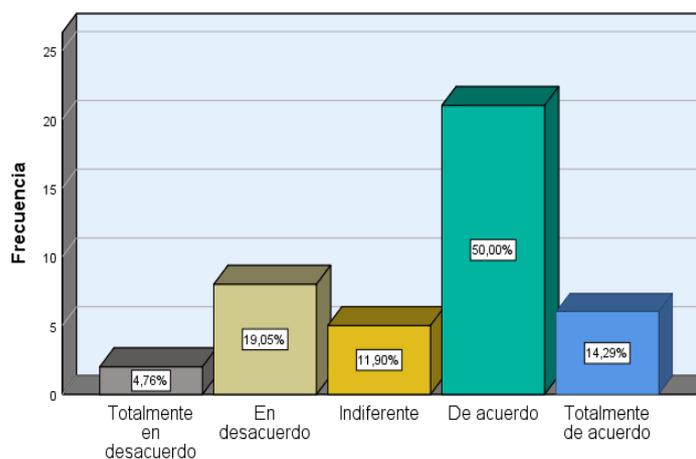
Tabla 13. Las mediciones que realiza la DIPAM referidas al nivel de satisfacción del cliente, usuario o beneficiario son positivas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,8	4,8	4,8
	En desacuerdo	8	19,0	19,0	23,8
	Indiferente	5	11,9	11,9	35,7
	De acuerdo	21	50,0	50,0	85,7
	Totalmente de acuerdo	6	14,3	14,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta - 2021

Figura 7. Las mediciones que realiza la DIPAM referidas al nivel de satisfacción del cliente, usuario son positivos

Las mediciones que realiza la Dipam referidas al nivel de satisfacción del cliente, usuario o beneficiario son positivas.



Interpretación:

Como se muestra en la tabla No. 13 y figura 7. A la pregunta si las mediciones que realiza la DIPAM referidas al nivel de satisfacción del cliente, el 50% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con estas medidas, el 14,29% de los encuestados respondieron estar en total acuerdo, mientras que el 19% declaro estar en desacuerdo, seguido de un 11,9% que mantiene su indiferencia sobre estas medidas.

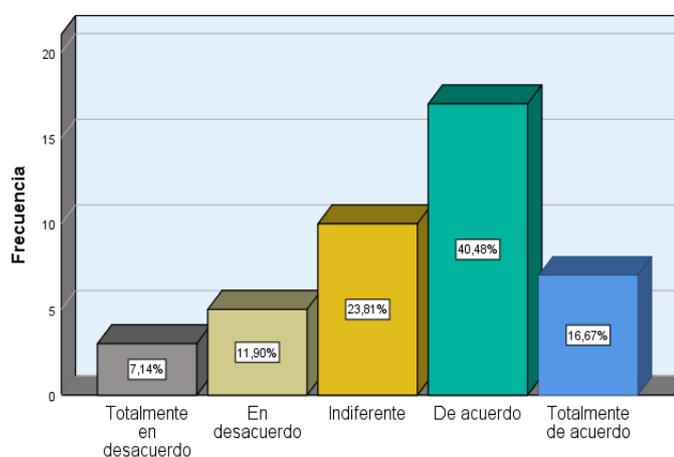
Tabla 14. La DIPAM es accesible a facilitar y simplificar los tramites de los clientes, usuarios o beneficiarios finales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	5	11,9	11,9	19,0
	Indiferente	10	23,8	23,8	42,9
	De acuerdo	17	40,5	40,5	83,3
	Totalmente de acuerdo	7	16,7	16,7	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta - 2021

Figura 8. La DIPAM es accesible a facilitar y simplificar los trámites de los clientes, usuarios o beneficiarios finales

La Dipam es accesible a facilitar y simplificar los tramites de los clientes, usuarios o beneficiarios finales



Interpretación:

Como se muestra en la tabla No. 14 y figura 8. El 40.4% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con estas medidas, el 16.6% de los encuestados respondieron estar en total acuerdo, mientras que el 23.8% mostro su indiferencia declaro estar en desacuerdo, seguido de un 11.9% que mantiene su indiferencia sobre estas medidas.

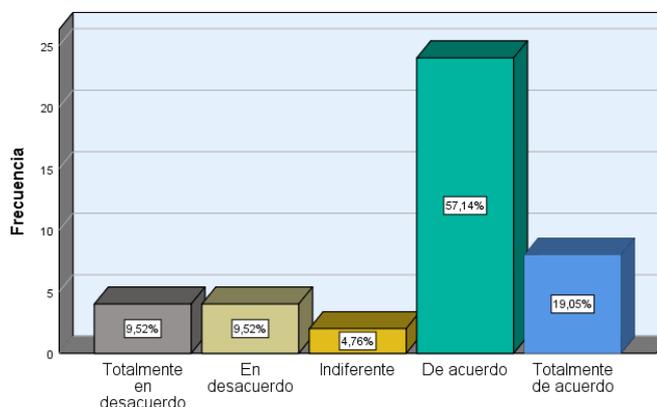
Tabla 15. Las Estrategias que aplica la Dirección de Personas Adultas Mayores -Dipam, está fundamentada en procesos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	9,5	9,5	9,5
	En desacuerdo	4	9,5	9,5	19,0
	Indiferente	2	4,8	4,8	23,8
	De acuerdo	24	57,1	57,1	81,0
	Totalmente de acuerdo	8	19,0	19,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta - 2021

Figura 9. Las Estrategias que aplica la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, está fundamentada en procesos.

Las Estrategias que aplica la Dirección de Personas Adultas Mayores -Dipam, está fundamentada en procesos.



Interpretación:

Como se muestra en la tabla No. 15 y figura 9. El 57.1% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con estas medidas, el 19% respondieron estar en total acuerdo, mientras que el 9.52% mostro su total desacuerdo respecto a la aplicación de las estrategias que emplea la DIPAM.

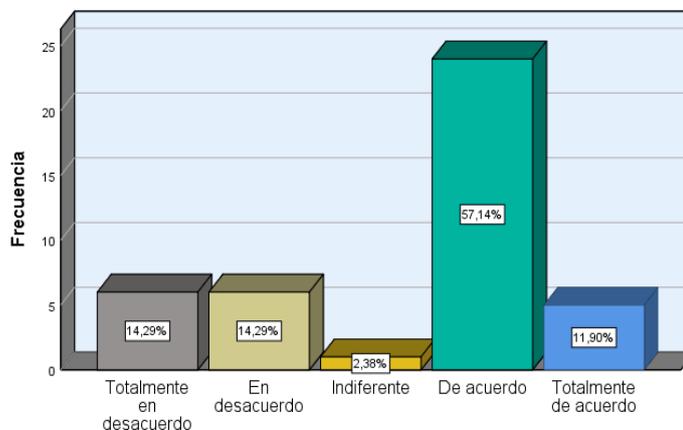
Tabla 16. Los objetivos estratégicos se comunican eficazmente a todo el personal de la Dipam, mediante el proceso de planeación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	14,3	14,3	14,3
	En desacuerdo	6	14,3	14,3	28,6
	Indiferente	1	2,4	2,4	31,0
	De acuerdo	24	57,1	57,1	88,1
	Totalmente de acuerdo	5	11,9	11,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta – 2021

Figura 10. Los objetivos estratégicos se comunican eficazmente a todo el personal de la DIPAM, mediante el proceso de planeación.

Los objetivos estratégicos se comunican eficazmente a todo el personal de la Dipam, mediante el proceso de planeación.



Interpretación

Tal como se muestra en la tabla 16 y figura 10. A la pregunta si los objetivos estratégicos se comunican eficazmente a todo el personal de la DIPAM, el 57.14% de los encuestados consideran estar de acuerdo con estas medidas, el 11.9% declaró estar totalmente de acuerdo, seguido del 14.29% que opina lo contrario.

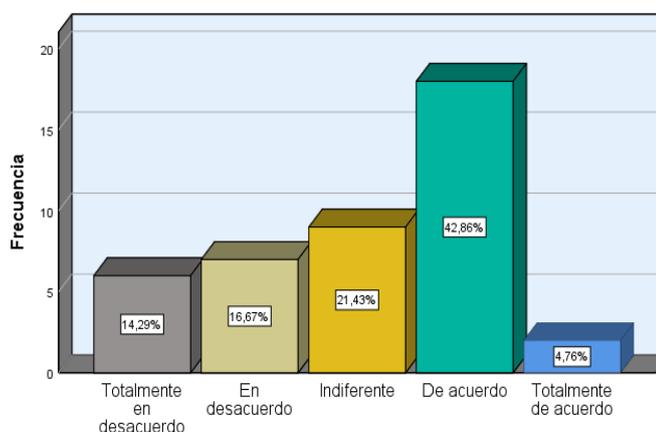
Tabla 17. En la Dirección de Personas Adultas Mayores -Dipam, existe un sistema de control que permite ir mejorando los procesos establecidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	14,3	14,3	14,3
	En desacuerdo	7	16,7	16,7	31,0
	Indiferente	9	21,4	21,4	52,4
	De acuerdo	18	42,9	42,9	95,2
	Totalmente de acuerdo	2	4,8	4,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta – 2021

Figura 11. En la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, existe un sistema de control que permite ir mejorando los procesos establecidos

En la Dirección de Personas Adultas Mayores -Dipam, existe un sistema de control que permite ir mejorando los procesos establecidos



Interpretación

Según la tabla 17 y figura 11, el 42.9% de los encuestados, y ante la pregunta establecida opinaron estar de acuerdo con el sistema de control aplicado por la DIPAM, mientras que el 21.4% declara abiertamente su indiferencia con estas medidas, seguido de un 16.67% de los encuestados que manifiestan su desacuerdo con el manejo de este sistema

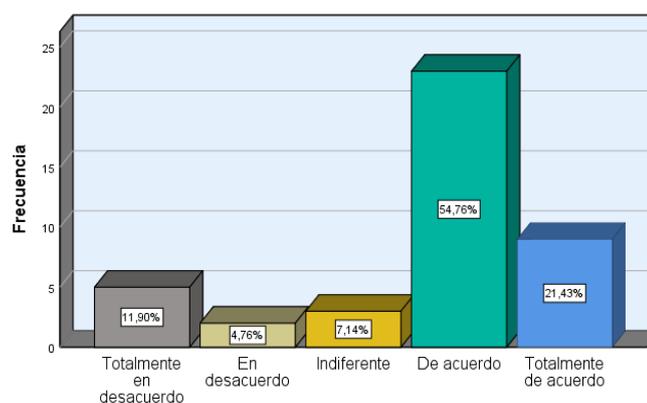
Tabla 18. La implementación de la gestión por procesos en la Dirección de personas adultas mayores, contribuyen al cumplimiento de las metas institucionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	11,9	11,9	11,9
	En desacuerdo	2	4,8	4,8	16,7
	Indiferente	3	7,1	7,1	23,8
	De acuerdo	23	54,8	54,8	78,6
	Totalmente de acuerdo	9	21,4	21,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta – 2021

Figura 12. La implementación de la gestión por procesos en la Dirección de personas adultas mayores, contribuyen al cumplimiento de las metas institucionales

La implementación de la gestión por procesos en la Dirección de personas adultas mayores, contribuyen al cumplimiento de las metas institucionales



Interpretación

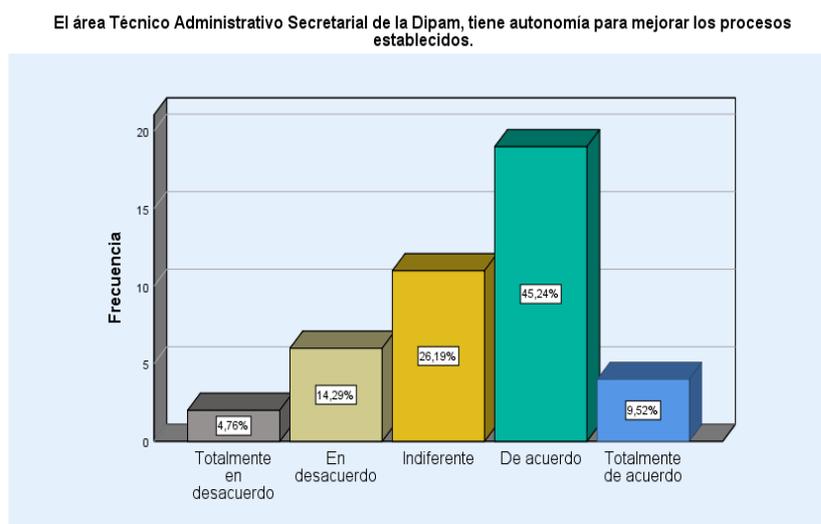
Según la tabla 18 y figura 12, el 54.7% de los encuestados, y ante la pregunta establecida opinaron estar de acuerdo con implementar medidas en la gestión por procesos para el cumplimiento de metas de la DIPAM, mientras que el 21.4% declara su total acuerdo, seguido de un 11.9% que declara su total desacuerdo.

Tabla 19. El área Técnico Administrativo Secretarial de la Dipam, tiene autonomía para mejorar los procesos establecidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,8	4,8	4,8
	En desacuerdo	6	14,3	14,3	19,0
	Indiferente	11	26,2	26,2	45,2
	De acuerdo	19	45,2	45,2	90,5
	Totalmente de acuerdo	4	9,5	9,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta – 2021

Figura 13. El área Técnico Administrativo Secretarial de la DIPAM, tiene autonomía para mejorar los procesos establecidos.



Interpretación

Según la tabla 19 y figura 13, el 45.24% de los encuestados sostienen estar de acuerdo, que el área técnico administrativo tienen autonomía para mejorar los procesos. Por otro lado, el 26.19% de los encuestados señalo lo contrario o se muestra indiferente, mientras que el 14.29% manifiesta su desacuerdo con estas medidas.

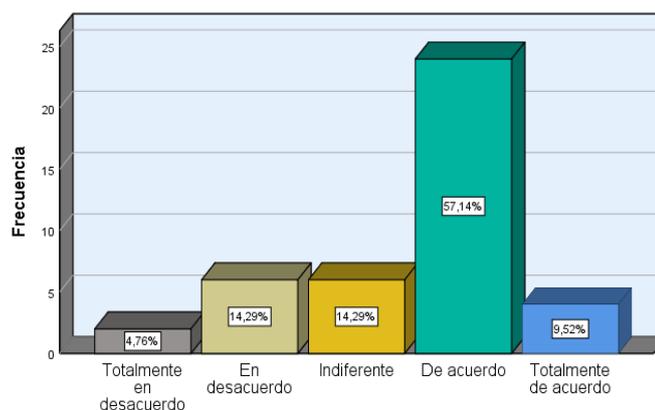
Tabla 20. Los procesos establecidos en la DIPAM, permiten a los Especialistas Sociales brindar asistencia técnica de manera eficiente.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	4,8	4,8	4,8
	En desacuerdo	6	14,3	14,3	19,0
	Indiferente	6	14,3	14,3	33,3
	De acuerdo	24	57,1	57,1	90,5
	Totalmente de acuerdo	4	9,5	9,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta – 2021

Figura 14. Los procesos establecidos en la DIPAM, permiten a los Especialistas Sociales brindar asistencia técnica de manera eficiente.

Los procesos establecidos en la Dipam, permiten a los Especialistas Sociales brindar asistencia técnica de manera eficiente.



Interpretación

De la Tabla 20. y figura 14 A la pregunta, si los procesos establecidos por DIPAM permite a los especialistas brindar asistencia técnica, el 57.1% de los encuestados opinan estar de acuerdo con estas atribuciones, mientras que el 14.29% se encuentra en desacuerdo.

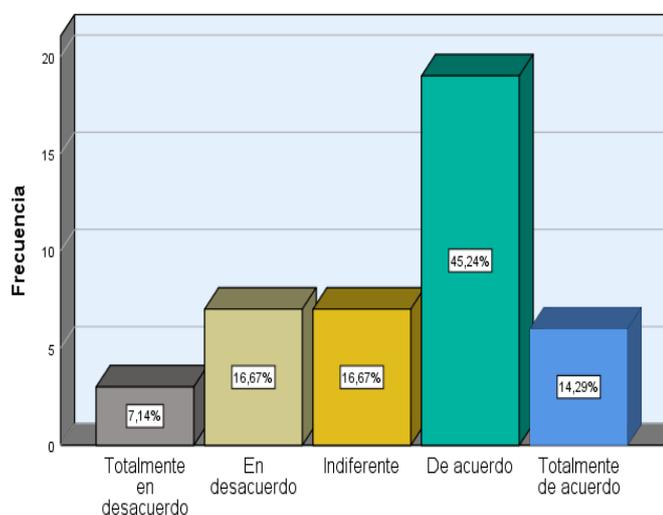
Tabla 21. : La DIPAM cuenta con la infraestructura física que le permite desarrollar los procesos establecidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	7,1	7,1	7,1
	En desacuerdo	7	16,7	16,7	23,8
	Indiferente	7	16,7	16,7	40,5
	De acuerdo	19	45,2	45,2	85,7
	Totalmente de acuerdo	6	14,3	14,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta – 2021

Figura 15. La DIPAM cuenta con la infraestructura física que le permite desarrollar los procesos establecidos

La Dipam cuenta con la infraestructura física que le permite desarrollar los procesos establecidos



Interpretación

De la tabla 21 y figura 15, el 45.24% de los encuestados considera estar de acuerdo con la infraestructura física que posee la DIPAM, mientras que el 16.67% manifiesta su desacuerdo a estas afirmaciones y en forma similar el 16.67% muestra su indiferencia ante estas condiciones

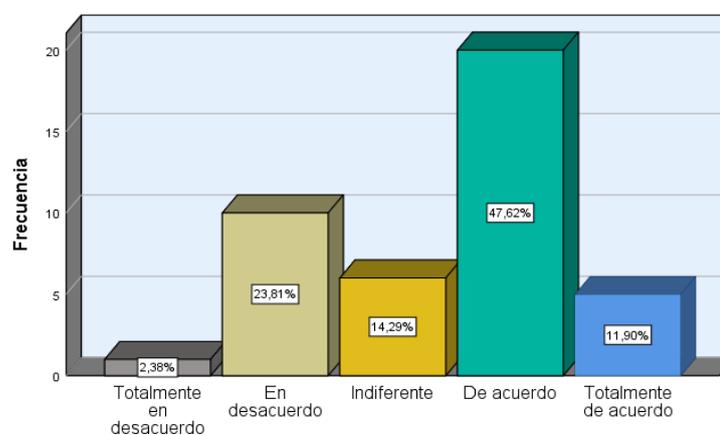
Tabla 22. La DIPAM cuenta con los recursos financieros que le permite organizar los procesos establecidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	10	23,8	23,8	26,2
	Indiferente	6	14,3	14,3	40,5
	De acuerdo	20	47,6	47,6	88,1
	Totalmente de acuerdo	5	11,9	11,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta – 2021

Figura 16. La DIPAM cuenta con los recursos financieros que le permite organizar los procesos establecidos

La Dipam cuenta con los recursos financieros que le permite organizar los procesos establecidos



Interpretación:

Como se observa en la tabla 22 y figura 16, el 47.6% de los encuestados han manifestado estar de acuerdo con que DIPAM cuenta con los recursos financieros para organizar los procesos requeridos para la atención del adulto mayor, mientras que el 23.81% de los encuestados están en desacuerdo con estas versiones.

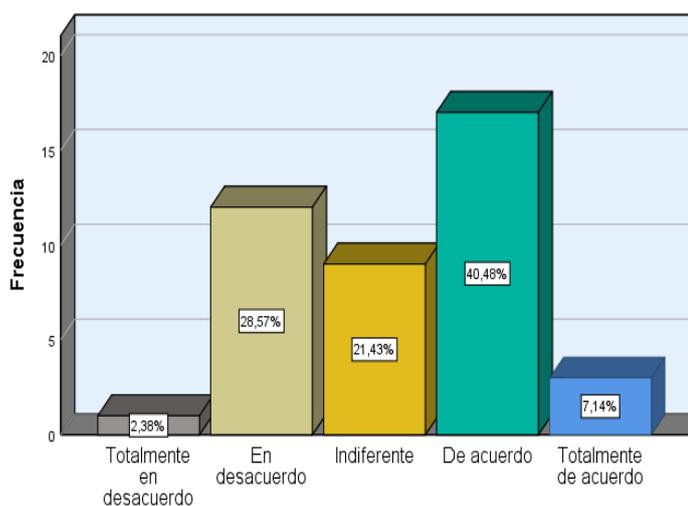
Tabla 23. La DIPAM cuenta con los recursos humanos que le permite la gestión apropiada para controlar y mejorar los procesos establecidos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,4	2,4	2,4
	En desacuerdo	12	28,6	28,6	31,0
	Indiferente	9	21,4	21,4	52,4
	De acuerdo	17	40,5	40,5	92,9
	Totalmente de acuerdo	3	7,1	7,1	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta – 2021

Figura 17. La DIPAM cuenta con los recursos humanos que le permite la gestión apropiada para controlar y mejorar los procesos establecidos.

La Dipam cuenta con los recursos humanos que le permite la gestión apropiada para controlar y mejorar los procesos establecidos.



Interpretación:

De la tabla 23 y figura 17, el 40.4% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo que la DIPAM cuenta con personal para realizar, controlar y mejorar su gestión, mientras que

el 28.57% de los participantes muestran su desacuerdo, seguido de un 21.47% que manifiestan lo contrario o muestran su indiferencia de estas medidas.

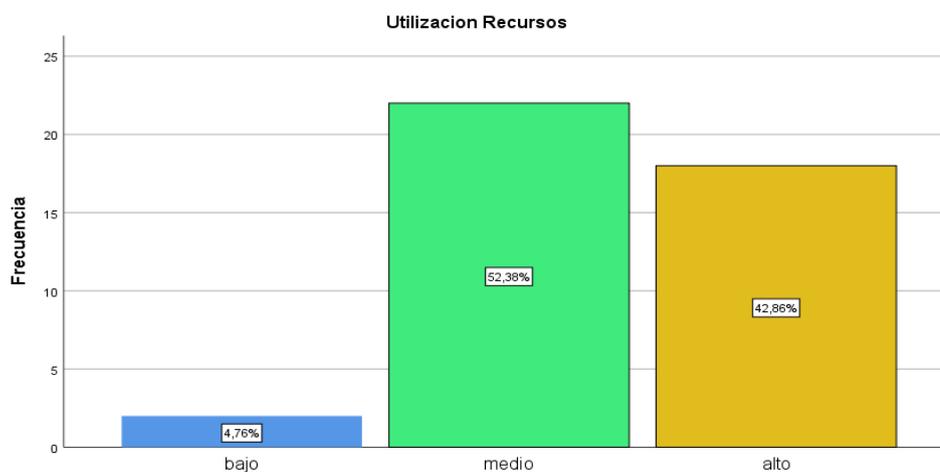
Percepción de las dimensiones de la variable Desempeño institucional

Tabla 24. Dimensión utilización de recursos

Utilización Recursos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	2	4,8	4,8	4,8
	medio	22	52,4	52,4	57,1
	alto	18	42,9	42,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 18. Utilización de recursos



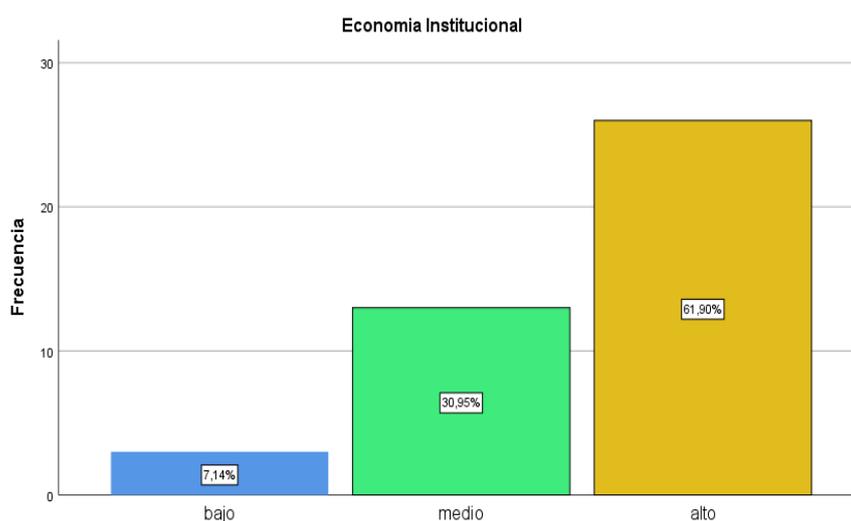
Interpretación:

Como se observa en la tabla 24 y figura 18, el 52.38% de los participantes ha manifestado que la utilización de los recursos de la DIPAM presenta un nivel medio, mientras que el 42.8% considera estar en un nivel alto el uso de los recursos, seguido de un 4.76% que manifiestan encontrarse en un nivel bajo.

Tabla 25. Dimensión Economía Institucional

Economía Institucional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	3	7,1	7,1	7,1
	medio	13	31,0	31,0	38,1
	alto	26	61,9	61,9	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

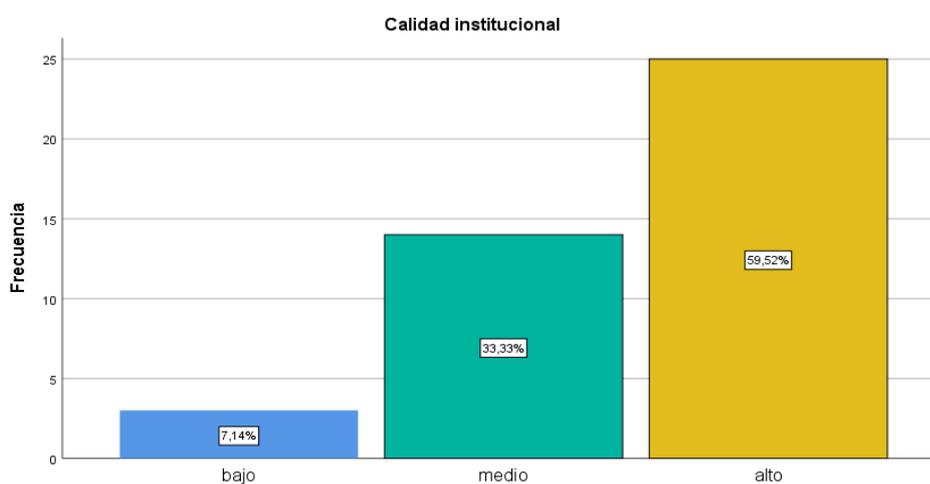
Figura 19. Nivel Economía Institucional**Interpretación:**

Como se observa en la tabla 25 y figura 19, el 61.9% de los participantes ha manifestado que la economía institucional es alta para desarrollar sus actividades sociales hacia la comunidad del adulto mayor, mientras que 30.9% de los participantes considera un nivel medio, y se observa que el 7.1% de los participantes considera un nivel bajo en lo que respecta a la economía institucional.

Tabla 26. Dimensión Calidad institucional

Calidad institucional					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	3	7,1	7,1	7,1
	medio	14	33,3	33,3	40,5
	alto	25	59,5	59,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 20. Nivel Calidad Institucional**Interpretación:**

Como se observa en la tabla 26 y figura 20, el 59.5% de los participantes ha manifestado que existe una categoría alta en los niveles de calidad institucional, seguido de un 33.3% que ostentan un nivel medio y el 7.1% de los participantes han referido que se encuentran en un nivel bajo.

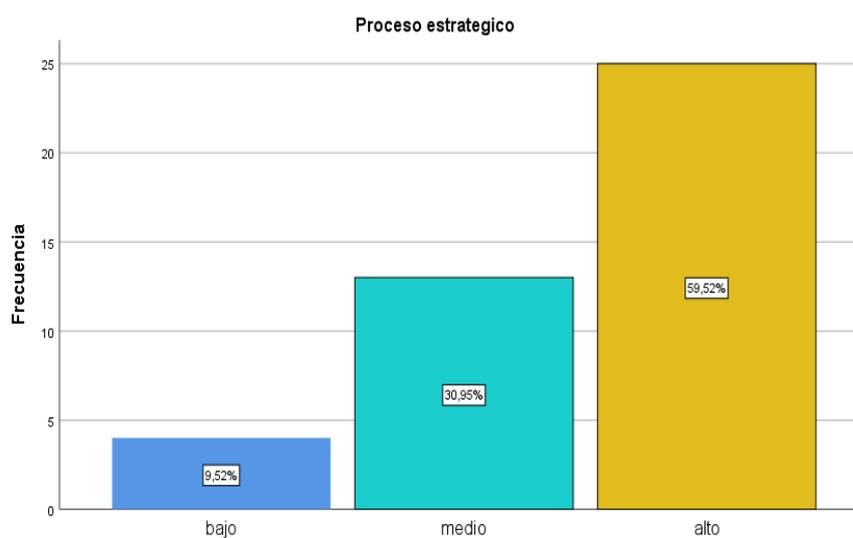
Percepción de las dimensiones de la variable Gestión por procesos

Tabla 27. Dimensión Proceso estratégico

Proceso estratégico					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	4	9,5	9,5	9,5
	medio	13	31,0	31,0	40,5
	alto	25	59,5	59,5	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 21. Nivel Proceso estratégico



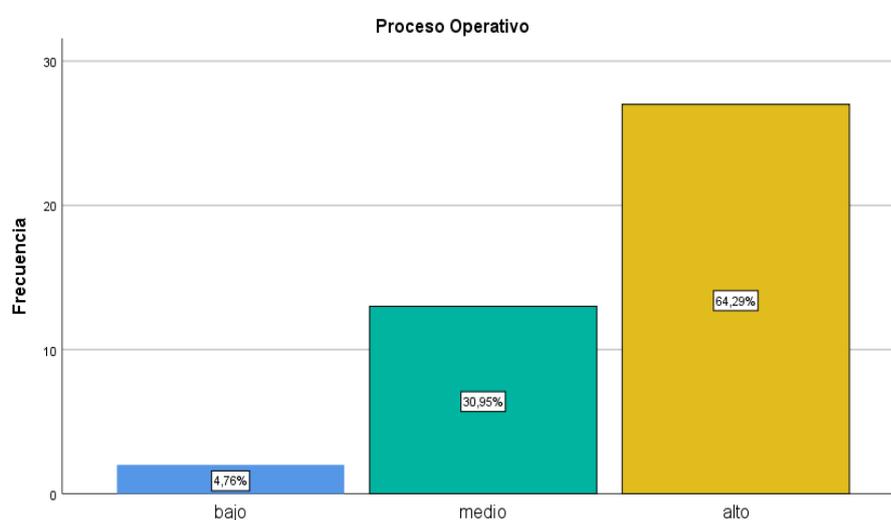
Interpretación:

Como se observa en la tabla 27 y figura 21, el 59.5% de los participantes ha manifestado que existe un nivel alto en los procesos estratégicos empleados por la DIPAM en sus programas del adulto mayor, seguido de un 30.9% que muestra un nivel medio y el 9.5% de los participantes han referido que se encuentran en un nivel bajo.

Tabla 28. Dimensión proceso operativo

Proceso Operativo					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	2	4,8	4,8	4,8
	medio	13	31,0	31,0	35,7
	alto	27	64,3	64,3	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 22. Nivel Proceso operativo

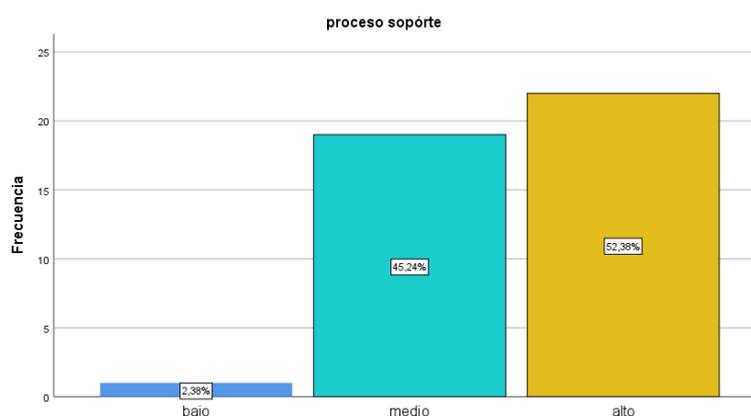
Interpretación

Al observar la tabla 28 y figura 22, vemos que cuando los procesos operativos que emplea la dirección de la DIPAM en favor del adulto mayor muestran un nivel alto en 64.3%, también observamos un 30.9% ubicados en el nivel medio, mientras que el 4.7% se considera bajo.

Tabla 29. Dimensión proceso de soporte

Proceso de soporte					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	bajo	1	2,4	2,4	2,4
	medio	19	45,2	45,2	47,6
	alto	22	52,4	52,4	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 23. Nivel Proceso de soporte

Interpretación

Al observar la tabla 29 y figura 23, se aprecia que cuando los procesos de soporte empleados por la dirección de la DIPAM en favor del adulto mayor muestran un nivel alto en 52.4%, también observamos un 45.2% ubicados en el nivel medio, mientras que el 2.4% se encuentra en el nivel bajo.

3.2. Prueba de Normalidad

Para la contrastación de las hipótesis debemos conocer las características de normalidad de la población de estudio, teniendo en cuenta la normalidad de la población, para las cuales se eligieron las pruebas estadísticas para la contrastación de hipótesis. Se aplicó la prueba de Shapiro -Wilk, porque el tamaño de la muestra es menor al tamaño establecido para la prueba ($n < 50$)

Se plantea las hipótesis de trabajo:

Ho: Los datos de la población de estudio provienen de una distribución normal.

H1: Los datos de la población de estudio no provienen de una distribución normal.

Tabla 30. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño institucional	,242	42	,000	,901	42	,002
Gestión de procesos	,164	42	,006	,914	42	,004

a. Corrección de significación de Lilliefors

Tabla 31. Resultado de la prueba de normalidad para las variables identificadas

<i>Prueba de normalidad</i>	<i>Resultado</i>
<i>Nivel de significancia</i>	$\alpha=5\%$
<i>Valor de la prueba</i>	<i>Shapiro- Wilk</i>
<i>Comparación sig</i>	<i>Desempeño Institucional: 0.002 < 0.05</i> <i>Gestión por proceso: 0.004 < 0.05</i>
<i>Decisión</i>	<i>Rechazo la Ho</i>

Interpretación:

Considerando la prueba de normalidad, los resultados obtenidos de la prueba de Shapiro Wilk, debido a que la muestra no supera las 50 personas de la muestra. Se establece que los elementos analizados a través de los resultados no se encuentran normalmente distribuidos, como resultado de que el valor de sig. obtenido para todas y cada una de las

variables muestran un margen de error menor al 0.05, como se muestra en la tabla 29 y en las figuras 24 y 25. Por tanto, la prueba estadística a emplear para desarrollar la relación entre cada una de las variables será la prueba Rho de Spearman.

Figura 24. Desempeño institucional

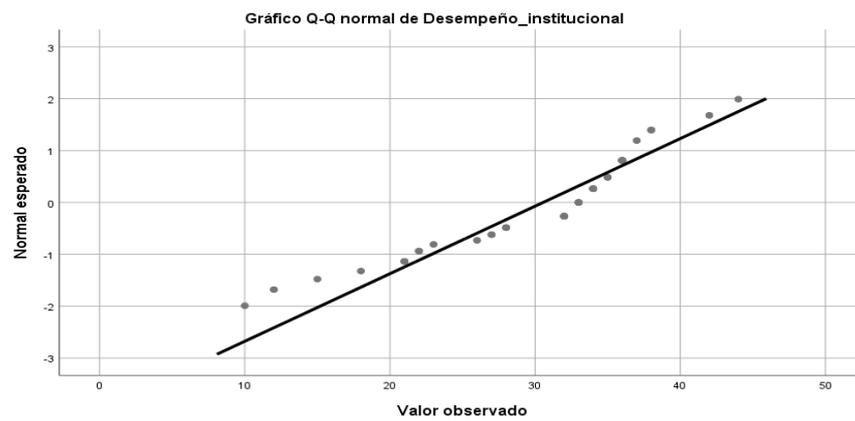
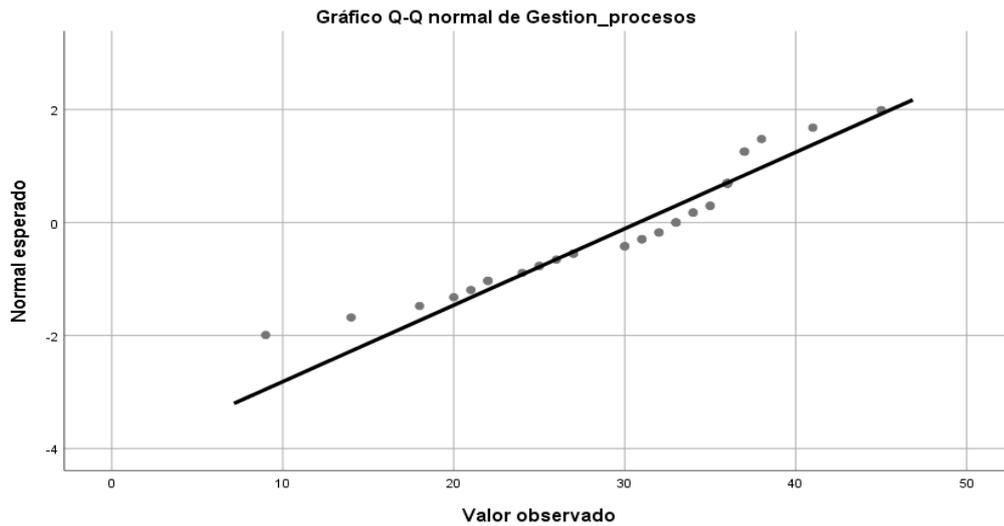


Figura 25. Gestión por procesos



3.3. Contrastación de las Hipótesis

3.3.1. Hipótesis General

Hipótesis nula:

Ho: No Existe relación entre la gestión por procesos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021

Hipótesis alterna

H1: Existe relación entre la gestión por procesos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021

Tabla 32. Correlación de la Hipótesis General

Correlaciones				
			Gestión procesos	Desempeño institucional
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,714**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Desempeño institucional	Coeficiente de correlación	,714**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

Interpretación:

En la tabla No 32, se puede apreciar que la gestión por procesos está relacionada positivamente con el desempeño institucional, de la dirección DIPAM, como lo evidencia la prueba estadística no paramétricas según el coeficiente de correlación de Rho Spearman arrojando un 71.4%, lo que demuestra mantener una correlación positiva y alta. Además, se prueba que el p-valor es menor al nivel de significancia del

5% (sig: $0.000 < 0.05$), permitiendo rechazar la hipótesis nula, de que la gestión por procesos se encuentra relacionado con el desempeño institucional.

3.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación entre los procesos estratégicos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2021.

Planteamiento estadístico de la hipótesis 1

Ho. No existe relación entre los procesos estratégicos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2021.

H1 Existe relación entre los procesos estratégicos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2021.

Tabla 33. Correlaciones de la Hipótesis específica 1

		Proceso _estratégico	Desempeño institucional
Rho de Spearman	Procesos estratégicos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	42
	Desempeño institucional	Coeficiente de correlación	,636**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	42

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

Interpretación

En la tabla No 33 .se puede apreciar que el proceso estratégico está relacionado positivamente con el desempeño institucional, según el coeficiente de correlación de RHO Spearman 63.6% lo que evidencia que la correlación es positiva considerable. Además, se demuestra que el p-valor es menor al nivel de significancia del 5% (sig: $0.000 < 0.05$), permitiendo rechazar la hipótesis nula, de que el proceso de estratégico no se encuentra relacionado con el desempeño institucional de la dirección de personas adultas mayores – DIPAM.

Hipótesis específica 2

Existe relación entre los procesos operativos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021.

Planteamiento estadístico de la hipótesis 2

Ho. No existe relación entre los procesos operativos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021.

H1: Existe relación entre los procesos operativos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021.

Tabla 34. Correlaciones de la hipótesis específica 2

			Desempeño institucional	Proceso operativo
Rho de Spearman	Desempeño institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,691**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	42	42
	Procesos operativos	Coeficiente de correlación	,691**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	42	42

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

Interpretación

En la tabla No 34 .se puede apreciar que el proceso operativo está relacionado positivamente con el desempeño institucional, según el coeficiente de correlación de RHO Spearman 69.6% lo que evidencia que la correlación es positiva considerable. Además, se demuestra que el p-valor es menor al nivel de significancia del 5% (sig: $0.000 < 0.05$), permitiendo rechazar la hipótesis nula, de que el proceso de operativo no se encuentra relacionado con el desempeño institucional de la dirección de personas adultas mayores – DIPAM.

Hipótesis específica 3

Existe relación entre los procesos de soporte y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021.

Planteamiento estadístico de la hipótesis 3

Ho. No existe relación entre los procesos de soporte y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021.

H1: Existe relación entre los procesos de soporte y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021.

Tabla 35. Correlaciones de la Hipótesis 3

			Desempeño institucional	Proceso de soporte
Rho de Spearman	Desempeño institucional	Coeficiente de correlación	1,000	,492**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	42	42
	Procesos de soporte	Coeficiente de correlación	,492**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	42	42

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

Interpretación

De los resultados que se aprecian en la tabla No. 35 se concluye que el *proceso de soporte* está relacionado positivamente con el *desempeño institucional*, tal como se evidencia al calcular el coeficiente de correlación RHO Spearman arrojando un valor de 0.492, lo que demuestra que existe una relación positiva moderada entre ambas variables. Se constata además que el p-valor es menor al nivel de significancia del 5% (sig: $0.001 < 0.05$), razón suficiente para rechazar la hipótesis nula que anuncia que el proceso de soporte no se relaciona con el desempeño institucional de la dirección de personas adultas mayores – DIPAM.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se muestra el diseño del modelo gestión por procesos para mejorar el desempeño institucional en la dirección del personal adulto mayor – DIPAM, tomando en cuenta las características y rasgos de esta organización encargada *de diseñar, promover, coordinar, monitorear y evaluar las políticas, planes, programas y proyectos referidos a las personas adultas mayores, en concordancia con las políticas públicas y los acuerdos internacionales*

Después de haber analizado cómo las prácticas de gestión de procesos repercuten en las prácticas de gestión estratégica, operativa y de soporte, que ha tenido un efecto de manera directa en el desempeño organizacional, sino que, además, puede contribuir a la mejora de las prácticas de servicio que debe brindarse al adulto mayor con el objetivo de valorar sus derechos en cuanto a su salud, seguridad y calidad de vida.

Por otro lado, cabe resaltar la discriminación estructural por motivos de edad contra las personas adultas del país, que resulta siendo uno de los grandes y graves problemas de esta población que es vulnerable a los riesgos que sufren actualmente. Así lo establece Decreto Supremo No 006-2021-MIMP, en su art. 3.3 modelo del problema público “La

discriminación que experimentan las PAM limita el ejercicio de sus derechos humanos. Estos últimos son garantías jurídicas universales que protegen a las personas y colectividades contra cualquier acción u omisión que pueda interferir contra sus libertades y dignidad.” (Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional Multisectorial para las Personas Adultas Mayores al 2030.)

Al contrastar la hipótesis de investigación se corrobora diversas investigaciones realizadas en las que las prácticas de gestión por procesos proporcionasen a las instituciones como DIPAM, del manejo de instrumentos valiosos para crear, mantener y promover iniciativas para la buena marcha de las funciones y competencias que deben surgir para cumplir con el propósito a la que fueron creadas.

Los ejes de análisis de esta investigación parten sobre la base 4 lineamientos de trabajo en relación del desempeño institucional que deberá ser concordante con la política nacional con relación a las personas adultas mayores como son: (1) empleo, previsión y seguridad social, (2) participación e integración social, (3) educación y conciencia y cultura sobre la vejez y (4) el envejecimiento saludable. (MIMP 2013, pág. 35)

Con los resultados obtenidos podemos plantear aspectos que ayuden a la organización sociales a alcanzar una situación esperada con resultados objetivos, las cuales señalamos: gestión de estrategias, proceso operativo y proceso de soporte. Las estadísticas no han proporcionado datos importantes que revelan la preocupación de la población y sus instituciones públicas o privadas con el fin de emprender y mejorar una adecuada protección, calidad de vida y salud de la población adulta mayor, pero basado en la aplicación consciente y real en el marco de las normas editados por el MIMP

Ortega (2018) en su investigación: La situación de la población adulta mayor en el Perú: Camino a una nueva política, establece que: La investigación permite echar luces sobre

la situación de la población adulta mayor en el país, incluyendo sus necesidades específicas, así como sobre los retos que enfrenta la política pública del adulto mayor integral, considerando las necesidades de esta población.

V. CONCLUSIONES

Al poner marcha este estudio de investigación se planteó la pregunta ¿cómo mejorar el desempeño institucional de la dirección del DIPAM en relación a la gestión por procesos enmarcadas dentro de sus funciones que permita elevar la calidad del servicio que esta institución ofrece al DIPAM, (Ley No 30490 – Ley de la persona adulto mayor).

Para llevar a cabo el presente estudio de investigación, se contó con una muestra de 42 colaboradores (directivos y funcionarios)., estableciéndose como objetivo el diseñar un modelo de gestión de procesos que permita a las instituciones optimizar sus recursos, la eficacia y eficiencia de sus organizaciones que contribuya a una mejor entrega de sus servicios, con la finalidad de elevar la calidad de los servicios ofrecidos.

Una de las principales tareas que debe gestionar el DIPAM es mantener contactos y exigir a las autoridades de los gobiernos locales, provinciales, regionales el cumplimiento de las normas de protección del adulto mayor, canalizando el mejor uso de los recursos del estado, es decir de una manera más eficiente entre las instituciones y de sus miembros.

De modo general, se presenta las siguientes conclusiones apoyados por el soporte estadístico, en relación a sus problemas, objetivos y contrastación de hipótesis.

1. De los resultados que han trascendido en esta investigación ha sido mediante el manejo de encuestas o pruebas piloto, a fin de conocer la percepción que se tiene acerca de las personas adultas mayores con respecto a sus derechos sociales, vejez, salud y calidad de vida. Se trabajó con escala de Likert para las variables centrales: gestión por proceso y desempeño institucional, y sus respectivas dimensiones o niveles, destacándose los siguientes:

1. Se demostró para ambas variables la confiabilidad de sus datos empleando el alfa de Cronbach que arrojó el 91.5% y 88% para las variables Desempeño institucional y gestión por procesos respectivamente, logrando mantener una consistencia interna bastante importante para el estudio de investigación de la muestra.

2. De acuerdo a la metodología de investigación, fue de tipo descriptivo, correccional, la que evidencio a través del tamaño muestra, la relación directa entre ambas variables y sus dimensiones. En base a los instrumentos estadístico se procedió a la tabulación de los datos mostrando una percepción de respuesta bastante interesante por parte de los encuestados, como aparece en el capítulo de los resultados descriptivos de esta investigación. De los resultados obtenidos se ha podido demostrar las deficiencias de estos organismos públicos en la solución de los graves problemas que padece el adulto mayor. Estos datos servirán como instrumento que oriente la actuación del Estado desde una perspectiva de ciclo de vida del DIPAM, tanto en el ámbito de su seguridad, salud y protección de sus derechos humanos.

3. Como consecuencia del análisis anterior se ha contrastado las hipótesis general y sus hipótesis específicas, demostrándose que la variable clave del modelo estadístico que influye en el desempeño institucional fue la *gestión por procesos*, el cual ha tenido

un efecto directo, con todas las variables, presentando un coeficiente estandarizado del 71.4% (p-valor =0.000), relativamente mayor a los coeficiente de las variables gestión de procesos estratégicos, gestión de procesos operativos y procesos de soporte cuyos coeficiente son 0.636 (p-valor =0.000), 0.691 (p-valor = 0.000) y 0.492 (p-valor =0.001) respectivamente. Finalmente, estos resultados han demostrado una correlación positiva considerable entre las variables en estudio.

4. Se concluye en base a los evidencias y hallazgos obtenidos en la presente investigación la cual contribuirá a mejorar la gestión por procesos del DIPAM a obtener eficientes resultados que permitan el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, para la cual se requiere la implementación de normas, directivas de gestión para facilitar al DIPAM con medidas de seguridad y protección para una mejora en la calidad de vida del adulto mayor.

VI. RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que serán presentadas surgen a partir los resultados obtenidos en este proceso de investigación empleándose para su efecto instrumentos de validación estadística para lograr recopilar información obtenida a través de encuestas y entrevistas desarrolladas al personal directivo y personal de las diversas áreas de esta institución., así como las áreas técnicas en cargadas de velar por el proceso de implementación de la gestión por procesos en estas instituciones en el marco de la ley No. 30490 – Ley de la persona adulto mayor, (PAM) , aprobado por D. S. **N°007-2018-MIMP**a.

A continuación, se presentan las siguientes recomendaciones:

- 1) Promover y evaluar planes y programas referidos a las personas adultas mayores en concordancia con las políticas públicas y los acuerdos internacionales que se puedan generar para garantizar y proteger los derechos de las personas adultas mayores.
- 2) Se recomienda al DIPAM impulsar y apoyar su participación activa de sus representantes para la mejora de la gestión por procesos con el propósito de vincular acciones que conduzcan a un eficiente trabajo articulado con otros sectores tanto públicas como privadas

- 3) Realizar un diagnóstico local y regional para identificar los factores económicos y sociales, que permitan descentralizar las coberturas de sus funciones para implementar programas integrales de atención a las personas adultas mayores en situación de exclusión social y pobreza.

- 4) Implementar normas, directivas, manuales y otros documentos de gestión para lograr medidas de protección para personas adultas en situaciones de riesgo, salud conteniendo estándares mínimos de calidad de los servicios al DIPAM.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aranda, M., Ordoñez, L., & Peralta, C. (2018). "La Gestión por Procesos como medio para mejorar la eficacia en el cumplimiento de objetivos Institucionales del Minagri". (*Trabajo de Investigación de Maestría*. Universidad del Pacífico, Lima.
- Arroyo, M. (2019). Modelo de gestión por procesos de la Unidad de Gestión de Pacientes del. (*Tesis de Maestría*). Universidad Tecnológica de Israel, Quito.
- Beltrán, J., Carmona, M., Carrasco, R., Rivas, M., & Tejedor, F. (2009). *Guía para una gestión basada en procesos*. Recuperado de: www.euskadi.eus/web01-s2ing/es/contenidos/informacion/bibl_digital/es_documento/adjuntos/Guia%20para%20una%20gestion-basada-procesos.pdf.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Recuperado de: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>.
- Bizneo. (2021). *Recursos Humanos: funciones y secretos de un buen departamento*. Obtenido de Bizneo: <https://www.bizneo.com/blog/recursos-humanos-funciones/>
- Broadcom. (28 de Agosto de 2019). *Utilización de recursos*. Obtenido de Broadcom: https://techdocs.broadcom.com/es/es/ca-enterprise-software/business-management/clarity-project-and-portfolio-management-ppm-on-premise/14-4/uso/gu_a-de-procedimientos-iniciales-de-ca-ppm/gesti_n-de-proyectos/gesti_n-de-programaciones-de-proyectos-mediante
- Cahuasquí, E. (2018). Metodología para la gestión por procesos de la Dirección de Planificación y Desarrollo Institucional de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi. (*Tesis de Maestría*). Universidad Tecnológica Israel, Quito.
- Carrasco, J. (2009). *Gestión de Procesos*. Recuperado de: <file:///C:/Users/PC/Downloads/LIBRO%20Gesti%C3%B3n%20de%20Procesos%20-%20Juan%20Bravo%20C>.

- Carrillo, C. (2020). Diseño de un modelo de gestión basada en la administración por procesos,. (*Tesis de Maestría*). Universidad Central del Ecuador, Quito.
- CEPAL. (2021). *Acerca de Gestión pública*. Obtenido de CEPAL:
<https://www.cepal.org/es/temas/gestion-publica/acerca-gestion-publica>
- Chava, C. (2015). Gestión por Procesos y los Indicadores de Desempeño de las Unidades Orgánicas de Soporte del Seguro Social de Salud ESSALUD – Lima 2015. (*Tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Lima.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. Recuperado de:
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15525/mod_resource/content/0/Chiavenato%20Idalberto.%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20teor%C3%ADa%20general%20de%20la%20Administraci%C3%B3n.pdf.
- Chiavenato, I., & Sapiro, A. (2017). *Planeacion Estrategica.Fundamentos y aplicaciones*.
 Recuperado de: <https://www.remex-accion.com.ar/wp-content/uploads/2021/04/127-Planeacion-estrategica-fundametos-chiavenato-idalberto.pdf>.
- Contreras, F., Olaya, J., & Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. Recuperado de:
<http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>.
- Dipres. (2021). *Guia Metodologica.Definiciones estrategicas e indicadores de desempeño 2021*.
 Recuperado de: https://www.dipres.gob.cl/598/articles-36280_doc_pdf.pdf.
- Ekon. (24 de Marzo de 2021). *¿Qué es la mejora de procesos y cómo ayuda a las empresas?*
 Obtenido de Ekon: <https://www.ekon.es/mejora-de-procesos-empresas/>
- Estevez, A. (Agosto de 2019). *Significado de desempeño*. Obtenido de Significado:
<https://significado.com/desempeno/>

Farías, G. (22 de Octubre de 2015). *¿Qué es la calidad?* Obtenido de GF:

<https://gabrielfariasiribarren.com/que-es-la-calidad/>

Fundacion ICBC. (2013). *Calidad Institucional*. Obtenido de Fundacion icbc:

https://www.biblioteca.fundacionicbc.edu.ar/index.php/Calidad_Institucional

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación*.

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

INEI. (Junio de 2021). *Situación de la Población Adulta Mayor*. Obtenido de INEI:

https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_adulto_mayor_1.pdf

Lemontech. (8 de Septiembre de 2021). *Sistema de control de gestión: ejemplos y tipos*. Obtenido

de Lemontech: https://blog.lemontech.com/sistema-de-control-de-gestion/#%C2%BFQue_es_un_sistema_de_control_de_gestion

Lusthaus, C. (2002). *Evaluación Organizacional.Marco para mejorar el desempeño*. Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=Ex47GKcteH0C&dq=DEFINICI%C3%93N+DE+EFFECTIVIDAD&source=gbs_navlinks_s.

Madera, R. (08 de Noviembre de 2019). *Abordando el envejecimiento: políticas públicas y oportunidades de negocio*. Obtenido de Revista haz.

Membrado, J. (2002). *Innovacion y mejora continua segun el modelo EFQM de excelencia*.

Recuperado de:

https://books.google.com.pe/books?id=Y40kIEWbNwEC&pg=PA68&dq=definicion+de+procesos+de+soporte&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi8hq3Jk5v0AhWKHrkGHTm_AeIQ6AF6BAGIEAI#v=onepage&q=definicion%20de%20procesos%20de%20soporte&f=false.

Milnitsky, S. (2018). *Manual de Introduccion a la Economía Institucional*.

<https://www.cse.udelar.edu.uy/wp-content/uploads/2019/02/Manual-de-Introduccion-a-la-Economi%CC%81a-Institucional-Milnitsky.pdf>.

Ministerio de Economía y Finanzas (MEF). (2021). *Programas Presupuestales*. Obtenido de

Ministerio de Economía y Finanzas (MEF):

https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&language=es-ES&Itemid=101530&lang=es-ES&view=article&id=5337

Morán, G., & Alvarado, D. (2010). *Métodos de investigación*. Recuperado de:

<https://mitrabajodegrado.files.wordpress.com/2014/11/moran-y-alvarado-metodos-de-investigacion-1ra.pdf>.

NACIONES UNIDAS. (2019). *Envejecimiento*. Obtenido de NACIONES UNIDAS:

<https://www.un.org/es/global-issues/ageing>

Pacheco, J. (24 de Octubre de 2017). *¿Qué es la mejora de procesos?* Obtenido de Heflo:

<https://www.heflo.com/es/blog/bpm/que-es-mejora-de-procesos/>

Pérez, J. (2004). *Gestión por Procesos. Cómo utilizar ISO9001:2000 para mejorar la gestión de la organización*. Recuperado de:

<https://gestiondecadidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/01-pc3a9rez-gestic3b3n-por-procesos-cc3b3mo-utilizar-iso-9001-2000-para-mejorar-la-gestic3b3n-de-la-organiz.pdf>.

Quiroa, M. (07 de Mayo de 2020). *Recursos materiales - Qué es, definición y concepto*. Obtenido de economipedia:

<https://www.google.com/search?q=Los+recursos+materiales+son+todos+los+insumos%2C+materias+primas%2C+herramientas%2C+producci%C3%B3n+de+una+empresa%E2%80%9D.+m%C3%A1quinas%2C+equipos+y+todo+elemento+f%C3%ADsico+que+se+requieren+para+realizar+el+proceso+de&>

Rus, E. (23 de Diciembre de 2019). *Recursos financieros*. Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/recursos-financieros.html>

San Martín, F. (10 de Diciembre de 2020). *BDO*. Obtenido de *Cómo implementar y digitalizar la Gestión por Procesos*.

Sevilla, A. (8 de Octubre de 2015). *Economía*. Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/economia.html>

Tarí, J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Recuperado de:

<https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&ogbl#inbox>.

Unesco. (2021). *¿Qué es asistencia técnica?* Obtenido de Unesco:

<https://es.unesco.org/creativity/node/1035>

Vidal, R. (2018). Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la Unidad de Gestión Social del Programa Nacional de Vivienda Rural, 2018. (*Trabajo de Suficiencia Profesional de Licenciada en Administración de Empresas*). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.

Villaverde, M. (2020). Gestión de procesos y desempeño institucional en el Módulo de Violencia Familiar de Lima Norte, año 2020. (*Tesis de Maestría*). Universidad César Vallejo, Lima.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

GESTIÓN POR PROCESOS Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN DE PERSONAS ADULTAS MAYORES -DIPAM, DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES,2021						
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variab les	Dimensiones	Indicadores	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variabl e Indepe ndiente		Indicadores V1	
¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores - DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021?	Determinar la relación entre la gestión por procesos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores - DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021	Existe relación entre la gestión por procesos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021	Gestión por procesos	Procesos estratégicos	- Estrategia - Objetivos estratégicos - Sistema de control	Enfoque: Cuantitativo
				Procesos operativos	- Implementaciones - Mejora de procesos - Asistencia técnica	

				Procesos de soporte	<ul style="list-style-type: none">- Infraestructura- Recursos financieros- Recursos Humanos	Diseño: No Experimental-transversal
<hr/>						

Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores V2	
¿En qué medida se relaciona los procesos estratégicos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021?	Establecer el nivel de relación entre los procesos estratégicos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores - DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021.	Existe relación entre los procesos estratégicos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores - DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021.	Desempeño institucional	Utilización de recursos	-Eficacia -Eficiencia institucional - Efectividad de la organización	Población y muestra: 42 colaboradores
¿De qué manera se relaciona los procesos operativos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021?	Analizar el nivel de relación entre los procesos operativos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021.	Existe relación entre los procesos operativos y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021.		Economía institucional	-Programa presupuestal -Metas Físicas -Metas financieras	Técnicas e instrumentos: Encuesta y cuestionario.
¿De qué manera se relaciona los procesos de soporte y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021?	Analizar el nivel de relación entre los procesos de soporte y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021.	Existe relación entre los procesos de soporte y el desempeño institucional en la Dirección de Personas Adultas Mayores -DIPAM, del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables,2021.		Calidad institucional	-Oportunidad -Satisfacción de usuario(a)s - Accesibilidad	

Anexo 2. Instrumentos De Recolección De Datos

CUESTIONARIO DE GESTIÓN POR PROCESOS DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN DE PERSONAS ADULTAS MAYORES -DIPAM, DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES,2021

INSTRUCCIONES: Marque en el casillero en blanco con una **X** la alternativa que usted consideravalida, teniendo en cuenta la pregunta a responder, de acuerdo a la valoración siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
I. Dimensión: Procesos estratégicos						
1	Las Estrategias que aplica la Dirección de Personas Adultas Mayores -Dipam, está fundamentada en procesos.					
2	Los objetivos estratégicos se comunican eficazmente a todo el personal de la Dipam, mediante el proceso de planeación.					
3	En la Dirección de Personas Adultas Mayores -Dipam, existe un sistema de control que permite ir mejorando los procesos establecidos					
II. Dimensión: Procesos operativos						
4	La implementación de la gestión por procesos en la Dirección de personas adultas mayores, contribuyen al cumplimiento de las metas institucionales					
5	El área Técnico Administrativo Secretarial de la Dipam, tiene autonomía para mejorar los procesos establecidos.					
6	Los procesos establecidos en la Dipam, permiten a los Especialistas Sociales brindar asistencia técnica de manera eficiente.					
III. Dimensión: Procesos de soporte						
7	La Dipam cuenta con la infraestructura física que le permite desarrollar los procesos establecidos					
8	La Dipam cuenta con los recursos financieros que le permite organizar los procesos establecidos					
9	La Dipam cuenta con los recursos humanos que le permite la gestión apropiada para controlar y mejorar los procesos establecidos.					

CUESTIONARIO DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DIRIGIDO A LOS COLABORADORES DE LA DIRECCIÓN DE PERSONAS ADULTAS MAYORES -DIPAM, DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES,2021

INSTRUCCIONES: Marque en el casillero en blanco con una X la alternativa que usted considera valida, teniendo en cuenta la pregunta a responder, de acuerdo a la valoración siguiente:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

ITEM	PREGUNTA	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
I. Dimensión: Utilización de recursos						
10	La demanda está cubierta eficazmente con la oferta de servicios que ofrece la Dirección de Personas Adultas Mayores -Dipam					
11	En la Dipam existe un permanente control para actuar con eficiencia en el cumplimiento del servicio a las personas adultas mayores					
12	La Dipam produce con efectividad la mayor cantidad de servicios o prestaciones posibles con los recursos que dispone.					
II. Dimensión: Economía institucional						
13	En la Dipam, la ejecución del programa presupuestal va de acorde con lo programado.					
14	La Dipam realiza el seguimiento de metas físicas que le permiten cumplir con sus objetivos.					
15	La Dipam realiza el seguimiento de metas financieras que le permiten cumplir con sus objetivos.					
III. Dimensión: Calidad institucional						
16	La Dipam responde en forma rápida y oportuna a las necesidades de los usuarios.					
17	Las mediciones que realiza la Dipam referidas al nivel de satisfacción del cliente, usuario o beneficiario son positivas.					
18	La Dipam es accesible a facilitar y simplificar los tramites de los clientes, usuarios o beneficiarios finales.					

Anexo 3. Base de datos

Base de datos																				
Variable de pendie Desem Institutional																				
I. Dimensión: Utilizacion de recursos																				
II. Dimensión: Economía Institucional																				
III. Dimensión: Calidad institucional																				
Utilizacion de recursos						Economía Institucional						Calidad Institucional						suma		
No.	P1	P2	P3	suma	Nivel	P4	P5	P6	suma	Nivel	P7	P8	P9	suma	Nivel	total				
1	5	4	3	4	12	alto	5	4	3	4	12	4	5	3	4	12	12	36		
2	4	5	3	4	12	alto	5	4	3	4	12	4	5	3	4	12	12	36		
3	1	2	4	2	7	Medio	1	2	3	2	6	1	2	5	3	8	7	21		
4	4	3	4	4	11	alto	3	4	4	4	11	4	4	3	4	11	11	33		
5	1	2	4	2	7	Medio	3	2	3	3	8	2	2	2	2	6	7	21		
6	2	4	4	3	10	Medio	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	11	34		
7	1	3	2	2	6	Medio	3	2	4	3	9	2	4	2	3	8	8	23		
8	3	3	3	3	9	Medio	3	5	3	4	11	4	4	4	4	12	11	32		
9	2	4	2	3	8	Medio	4	4	4	4	12	2	2	3	2	7	9	27		
10	4	3	5	4	12	alto	1	3	2	2	6	2	3	3	3	8	9	26		
11	3	3	2	3	8	Medio	3	2	3	3	8	2	2	2	2	6	7	22		
12	3	4	4	4	11	alto	4	4	4	4	12	3	3	3	3	9	11	32		
13	4	4	5	4	13	alto	3	4	3	3	10	4	4	4	4	12	12	35		
14	2	4	5	4	11	alto	5	4	4	4	13	4	4	4	5	4	13	37		
15	4	4	4	4	12	alto	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	12	36		
16	2	4	5	4	11	alto	3	4	4	4	11	4	4	4	4	12	11	34		
17	4	4	4	4	12	alto	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	12	36		
18	3	3	4	3	10	Medio	4	4	4	4	12	5	4	5	5	14	12	36		
19	2	4	5	4	11	alto	3	4	4	4	11	4	5	4	4	13	12	35		
20	4	4	4	4	12	alto	3	4	3	3	10	4	3	3	3	10	11	32		
21	3	3	3	3	9	Medio	3	3	3	3	9	3	3	3	3	9	9	27		
22	3	4	5	4	12	alto	3	4	3	3	10	4	4	4	4	12	11	34		
23	1	3	4	3	8	Medio	3	3	3	3	9	2	2	1	2	5	7	22		
24	2	2	4	3	8	Medio	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	11	32		
25	2	4	3	3	9	Medio	2	4	4	3	10	2	4	3	3	9	9	28		
26	3	5	3	4	11	alto	5	5	5	5	15	4	4	4	4	12	13	38		
27	2	4	4	3	10	Medio	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	11	34		
28	1	4	5	3	10	Medio	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	11	34		
29	1	4	4	3	9	Medio	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	11	33		
30	2	5	5	4	12	alto	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	12	36		
31	2	4	4	3	10	Medio	3	4	4	4	11	4	4	4	4	12	11	33		
32	1	4	4	3	9	Medio	5	5	5	5	15	2	2	5	3	9	11	33		
33	1	3	4	3	8	Medio	4	4	4	4	12	2	3	3	3	8	9	28		
34	4	4	4	4	12	alto	4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	12	36		
35	5	5	5	5	15	alto	4	4	4	4	12	5	5	5	5	15	14	42		
36	3	3	3	3	9	Medio	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	5	15		
37	2	4	4	3	10	Medio	4	5	4	4	13	5	5	5	5	15	13	38		
38	4	5	5	5	14	alto	5	5	5	5	15	5	5	5	5	15	15	44		
39	1	1	1	1	3	bajo	1	1	1	1	3	2	2	2	2	6	4	12		
40	2	2	2	2	6	Medio	2	2	2	2	6	2	2	2	2	6	6	18		
41	2	4	4	3	10	medio	2	4	4	3	10	4	4	4	4	12	11	32		
42	2	1	1	1	4	bajo	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	3	10		

Base de datos																	
Variable indep Gestion de procesos																	
I. Dimensión: Procesos estrategicos																	
II. Dimensión: Procesos Operativos																	
III. Dimensión: Procesos de soporte																	
Procesos estrategicos							Procesos Operativos						Procesos de soporte				suma
No.	P1	P2	P3	promedi	suma	Nivel	P4	P5	P6	suma	Nivel	P7	P8	P9	suma	Nivel	total
1	4	5	3	4	12		5	4	3	4	12	5	4	3	4	12	36
2	4	5	3	4	12		4	3	5	4	12	5	4	3	4	12	36
3	1	2	3	2	6		1	4	4	3	9	1	2	3	2	6	21
4	4	4	4	4	12		5	4	3	4	12	3	5	4	4	12	36
5	2	1	1	1	4		2	4	2	3	8	4	2	2	3	8	20
6	5	4	4	4	13		4	5	4	4	13	2	2	3	2	7	33
7	4	1	1	2	6		1	4	2	2	7	4	2	3	3	9	22
8	5	4	4	4	13		4	3	4	4	11	4	5	2	4	11	35
9	4	2	2	3	8		4	4	4	4	12	2	2	2	2	6	26
10	2	1	3	2	6		3	2	3	3	8	2	5	4	4	11	25
11	2	2	2	2	6		4	1	1	2	6	5	4	4	4	13	25
12	3	4	4	3	10		4	3	4	4	11	3	3	3	3	9	30
13	4	4	3	4	11		5	3	4	4	12	3	3	5	4	11	34
14	4	4	4	4	12		3	3	4	3	10	5	4	5	5	14	36
15	1	1	1	1	3		1	4	4	3	9	4	4	4	4	12	24
16	4	4	4	4	12		4	4	4	4	12	5	2	2	3	9	33
17	4	4	4	4	12		4	4	4	4	12	3	4	4	4	11	35
18	4	4	4	4	12		4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	36
19	4	4	4	4	12		4	3	3	3	10	2	4	3	3	9	31
20	4	4	3	4	11		4	2	2	3	8	1	3	4	3	8	27
21	3	3	3	3	9		3	3	3	3	9	3	3	3	3	9	27
22	5	4	4	4	13		5	4	4	4	13	4	4	4	4	12	38
23	4	2	1	2	7		4	3	4	4	11	4	4	4	4	12	30
24	4	4	4	4	12		4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	36
25	4	4	4	4	12		4	2	4	3	10	4	4	2	3	10	32
26	5	5	4	5	14		5	5	4	5	14	3	3	3	3	9	37
27	5	4	4	4	13		4	3	5	4	12	4	4	4	4	12	37
28	4	4	2	3	10		4	3	4	4	11	4	4	4	4	12	33
29	4	4	4	4	12		4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	36
30	4	4	4	4	12		4	4	4	4	12	4	2	2	3	8	32
31	4	4	2	3	10		4	4	4	4	12	4	3	2	3	9	31
32	5	4	3	4	12		5	3	3	4	11	3	5	2	3	10	33
33	4	4	4	4	12		4	4	4	4	12	4	4	2	3	10	34
34	4	4	4	4	12		4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	36
35	5	5	5	5	15		5	4	5	5	14	4	4	4	4	12	41
36	4	4	4	4	12		4	4	4	4	12	4	4	4	4	12	36
37	4	4	2	3	10		5	5	4	5	14	4	4	4	4	12	36
38	5	5	5	5	15		5	5	5	5	15	5	5	5	5	15	45
39	1	1	1	1	3		1	2	2	2	5	2	2	2	2	6	14
40	2	2	2	2	6		2	2	2	2	6	2	2	2	2	6	18
41	4	2	2	3	8		4	2	2	3	8	2	2	2	2	6	22
42	1	1	1	1	3		1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	9

*calculo spss 2021 tesis.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 38 de 38 variables

	P1DI	P2DI	P3DI	P4DI	P5DI	P6DI	P7DI	P8DI	P9DI	P10Gp	P11Gp	P12Gp	P13Gp	P14Gp	P15Gp	P16Gp	P17Gp	P18Gp	Utili_Rec
1	5	4	3	5	4	3	4	5	3	4	5	3	5	4	3	5	4	3	12
2	4	5	3	5	4	3	4	5	3	4	5	3	4	3	5	5	4	3	12
3	1	2	4	1	2	3	1	2	5	1	2	3	1	4	4	1	2	3	7
4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	3	5	4	11
5	1	2	4	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	4	2	4	2	2	7
6	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	2	3	10
7	1	3	2	3	2	4	2	4	2	4	1	1	1	4	2	4	2	3	6
8	3	3	3	3	5	3	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	2	9
9	2	4	2	4	4	4	2	2	3	4	2	2	4	4	4	2	2	2	8
10	4	3	5	1	3	2	2	3	3	2	1	3	3	2	3	2	5	4	12
11	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	4	1	1	5	4	4	8
12	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	11
13	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	3	4	3	3	5	13
14	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	5	11
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	12
16	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	2	11
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	12
18	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	10
19	2	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	11
20	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	2	1	3	4	12
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	9
22	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	12
23	1	3	4	3	3	3	2	2	1	4	2	1	4	3	4	4	4	4	8

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode.ON

Escribe aquí para buscar

19:39 7/01/2022

*calculo spss 2021 tesis.sav [ConjuntoDatos3] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 38 de 38 variables

	P1DI	P2DI	P3DI	P4DI	P5DI	P6DI	P7DI	P8DI	P9DI	P10Gp	P11Gp	P12Gp	P13Gp	P14Gp	P15Gp	P16Gp	P17Gp	P18Gp	Utili_Rec
22	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	12
23	1	3	4	3	3	3	2	2	1	4	2	1	4	3	4	4	4	4	8
24	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8
25	2	4	3	2	4	4	2	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	2	9
26	3	5	3	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	3	3	3	11
27	2	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	4	10
28	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	10
29	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9
30	2	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	12
31	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	10
32	1	4	4	5	5	5	2	2	5	5	4	3	5	3	3	3	5	2	9
33	1	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	8
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	12
35	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	15
36	3	3	3	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	9
37	2	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	2	5	5	4	4	4	4	10
38	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	14
39	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6
41	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	10
42	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
43																			
44																			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

19:40 7/01/2022

Anexo 4. Evidencia de similitud digital

GESTIÓN POR PROCESOS Y
DESEMPEÑO INSTITUCIONAL
EN LA DIRECCIÓN DE
PERSONAS ADULTAS MAYORES
-DIPAM, DEL MINISTERIO DE LA
MUJER Y POBLACIONES
VULNERABLES, 2021

por Maria Angelina Bernilla De La Cruz

Fecha de entrega: 14-ene-2022 05:28p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1741905590

Nombre del archivo: Bernilla_2_1.docx (2.58M)

Total de palabras: 16741

Total de caracteres: 96647

GESTIÓN POR PROCESOS Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN DE PERSONAS ADULTAS MAYORES -DIPAM, DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	www.cepal.org Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	www.mimp.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.escuelamilitar.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	www.un.org Fuente de Internet	1%
8	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%

9	www.compromisoempresarial.com Fuente de Internet	1 %
10	www.inei.gob.pe Fuente de Internet	1 %
11	apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	www.gob.pe Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %
14	www.kas.de Fuente de Internet	1 %
15	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1 %
16	www.dipres.gob.cl Fuente de Internet	1 %
17	observatorioviolencia.pe Fuente de Internet	<1 %
18	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
20	redi.unjbg.edu.pe	

	Fuente de Internet	<1 %
21	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.utp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	<1 %
24	lavisiongero.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
25	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
26	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
28	www.elperulegal.com Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1 %
30	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
31	tesis.pucp.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %

		<1 %
32	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
34	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
35	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
36	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
37	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
38	www.repositorioacademico.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
39	repobib.ubiobio.cl Fuente de Internet	<1 %
40	Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista Trabajo del estudiante	<1 %
41	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %

42 repositorio.uss.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

43 es.scribd.com <1 %
Fuente de Internet

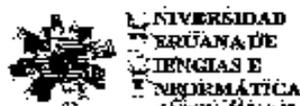
44 www.bl.ehu.es <1 %
Fuente de Internet

Excluir citas Activo

Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Anexo 5. Autorización de publicación en repositorio



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Bermillo de la Cruz, María Angelina DNI: 47569374 Correo electrónico:
angelinabermillo@gmail.com Domicilio: AV. Colonial e/ Universitaria 2466 Teléfono fijo: -----
Teléfono celular: 964141592

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: Facultad de Ciencias Empresariales y de Negocios Tipo: Trabajo de Investigación
Bachiller () Tesis ()

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

GESTIÓN POR PROCESOS Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN DE PERSONAS
ADULTAS MAYORES-DIPAM, DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES
VULNERABLES, 2021.

3.- OBTENER:

Bachiller () Título () Mg. () Dr. () P.D. ()

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (<http://repositorio.upci.edu.pe>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art.23 y Art.33.

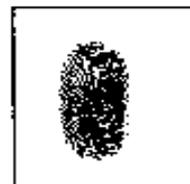
Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):

() Sí, autorizo el depósito y publicación total.

() No autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los
17 días del mes de mayo de 2022.

Firma



Anexo 6. Ficha validación instrumentos de juicio de expertos

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: CUMPA LLONTOP, LUIS

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática – UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: CUESTIONARIO

Tesis: GESTIÓN POR PROCESOS Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN DE PERSONAS ADULTAS MAYORES -DIPAM, DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES, 2021

Autor del Instrumento: BACH. BERNILLA DE LA CRUZ, MARIA ANGELINA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores					X
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

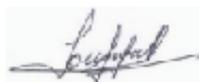
Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

NINGUNO

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

EXCELENTE

Lima, 27 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante

DNI: 117247861

Tel./Cel.: 998087947

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: GUANILO PAREJA, CARLA GIULIANA

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática – UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: CUESTIONARIO

Tesis: GESTIÓN POR PROCESOS Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN DE PERSONAS ADULTAS MAYORES -DIPAM, DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES, 2021

Autor del Instrumento: BACH. BERNILLA DE LA CRUZ, MARIA ANGELINA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
METODOLOGÍA	Considera que los Items miden lo que el investigador pretende medir					92
COHERENCIA	Considera que los Items utilizados son propios del campo que se está investigando					92
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					90
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					96
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					92
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores					100
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					95
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					95

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

NINGUNO

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

94%

Lima, 28 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante
DNI: 47133978. Telf./cel.: 981739381

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombre del Informante: OROPEZA GONZALEZ JOAQUIN ANTONIO

Institución donde labora: Universidad Peruana de Ciencias e Informática – UPCI

Nombre del Instrumento que motiva la evaluación: CUESTIONARIO

Tesis: GESTIÓN POR PROCESOS Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL EN LA DIRECCIÓN DE PERSONAS ADULTAS MAYORES -DIPAM, DEL MINISTERIO DE LA MUJER Y POBLACIONES VULNERABLES,2021

Autor del Instrumento: BACH. BERNILLA DE LA CRUZ, MARIA ANGELINA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
METODOLOGÍA	Considera que los Ítems miden lo que el investigador pretende medir					X
COHERENCIA	Considera que los Ítems utilizados son propios del campo que se está investigando					X
CONSISTENCIA	Existe Consistencia entre los indicadores y los índices					X
ORGANIZACIÓN	Considera Organizado el desarrollo del Marco Teórico					X
CLARIDAD	La investigación está desarrollada en un lenguaje apropiado					X
OPERACIONALIZACIÓN	Presenta operacionalizadas sus variables e indicadores					X
ESTRATEGIAS	Considera adecuado los Métodos estadísticos para contrastar las hipótesis					X
ACTUALIDAD	Presenta Antecedentes actualizados hasta con tres años de antigüedad					X

III. OPINIÓN PARA APLICAR EL INSTRUMENTO:

Qué aspectos se tienen que Modificar, aumentar o suprimir en los Instrumentos de Investigación:

NINGUNO

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

EXCELENTE

Lima, 28 de noviembre del 2021



Firma del Experto Informante
DNI: 002589103. Tel./Cel.: 992592780