



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Gestión por procesos y desempeño laboral en colaboradores de la  
Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Argandoña Nolasco, Katherine Noemi (ORCID: 0000-0001-6567-918X)

**ASESOR:**

Mag. Encomenderos Bancallán, Ivo Martín (ORCID: 0000-0001-5490-0547)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y modernización del Estado

**TARAPOTO – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A Dios por cambiar mi vida.

A mi madre Orfa, por darme la vida y por enseñarme que una mujer no depende de un hombre, y que las mujeres valemos más de lo que la sociedad está dispuesta a aceptar; por llenarme de orgullo. Este es un logro y sin lugar a dudas ha sido en gran parte gracias a ella, no sé dónde me encontraría de no ser por su ayuda, su compañía y amor.

A mi hermano, Fidel Angel, por brindarme su apoyo incondicional. A mi pareja Angel por su ayuda y motivación a este sueño superado.

Katherine Noemi

## **Agradecimiento**

Este trabajo de investigación está dirigido a las personas que forman parte de este proceso. Agradecimiento muy especial a mi asesor, maestro Mg. Ivo Martin Encomenderos Bancallán, por su labor, que se enfoca en cuidar los saberes del mundo, permitiendo a otros a expandir sus conocimientos, exalto su trabajo y le agradezco con creces por ayudarme a lograr esta nueva meta, mi maestría.

Al Ing. José Augusto Del Aguila Garcia, Alcalde de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo y a sus funcionarios, por facilitarme la información que hizo posible la realización del presente trabajo de investigación.

La Autora

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras .....	vii
Índice de abreviatura .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	15
3.3. Población y muestra .....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	18
3.5. Procedimiento .....	20
3.6. Métodos de análisis de datos .....	21
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.. .....	29
VI. CONCLUSIONES .....	32
VII. RECOMENDACIONES .....	33
REFERENCIAS .....	35
ANEXOS .....	39

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación

Base de datos

Autorización para la publicación en el Repositorio institucional

Acta de sustentación de tesis

## Índice de tablas

Tabla 1	Detalle de instrumentos	19
Tabla 2	Resultado de validación de expertos	20
Tabla 3	Datos de alfa de Cronbach a los cuestionarios	20
Tabla 4	Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman	21
Tabla 5	Correlación de Spearman entre la gestión por procesos y la competencia de los colaboradores de la Municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2020	23
Tabla 6	. Correlación de Spearman entre la gestión por procesos y la productividad de los colaboradores de la Municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2020	24
Tabla 7	Correlación de Spearman entre la gestión por procesos y la motivación intrínseca de los colaboradores de la Municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2020	25
Tabla 8	Prueba de normalidad Shapiro-Wilk aplicada para la gestión por procesos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2020	26
Tabla 9	Correlación de Spearman entre la gestión por procesos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2020	27

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	Visión funcional y visión de procesos	9
-----------------	---------------------------------------	---

## Índice de abreviatura

<b>PpR</b>	Presupuesto por resultados	01
<b>ISO</b>	Organización internacional de Normalización	02
<b>PCM</b>	Presidencia de consejo de ministros	03
<b>SGP</b>	Secretaria de gestión pública	03
<b>GAD</b>	Gobiernos autónomos descentralizados	05
<b>INDECI</b>	Instituto nacional de defensa civil	06
<b>MOF</b>	Manual de organizaciones y funciones	08
<b>RHO</b>	Coeficiente de Correlación	21
<b>UCV</b>	Universidad César Vallejo	32
<b>EE.UU</b>	Estados Unidos	32



## Resumen

El presente trabajo tiene como título “Gestión por procesos y desempeño Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2020” y se realizó con la finalidad de determinar la relación entre la Gestión por procesos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín - 2020. No obstante, su estudio giró en torno a un tipo de investigación que es básica, correlacional. Su población y muestra estuvo conformada por un total de 31 trabajadores y para la recolección de los instrumentos utilizó el cuestionario con escalas de medición (ordinal). Mismo que tuvo como resultado una relación significativa de 0.386 que representa al 38.6% entre la gestión por procesos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín - 2020. Además, se hace esta afirmación precisamente porque el valor de significancia bilateral fue menor al margen de error; es decir, 0,032. Y finalmente concluye que la relación que presentaron las variables de investigación fue correlación positiva baja a través de la prueba estadística de Rho Spearman.

**Palabras Claves:** Gestión por procesos, desempeño laboral, colaboradores

## **Abstract**

The present study had the title "Management by processes and Labor performance of the employees of the District Municipality of the Band of Shilcayo, Province of San Martin - 2020", which was developed under the objective to determine the relationship between the Management by processes and the performance of the collaborators of the District Municipality of the Band of Shilcayo, Province of San Martin - 2020. However, his study revolved around a type of research that is basic, correlational. Its population and sample consisted of a total of 31 workers and for the collection of instruments used the questionnaire with scales of measurement (ordinal). Same that resulted in a significant relationship of 0,386, which represents 38.6% between the management by processes and the work performance of the employees of the District Municipality of the Band of Shilcayo, Province of San Martin - 2020. In addition, this statement is made precisely because the value of bilateral significance was less than the margin of error; that is, 0.032. And finally, it concludes that: the relation presented by the research variables was a low positive correlation through the statistical test of Rho Spearman.

**Keywords:** Process management, job performance, collaborators.

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión por procesos a nivel mundial es considerada como una gestión compleja, a nivel nacional los gobiernos locales, aun con las reformas implementadas en los últimos años, dista mucho de sus objetivos y metas, como de fomentar la comodidad social de las personas y el incremento integral de su jurisdicción. Es por ello, que en las últimas décadas, esta deficiencia ha despertado el interés e inquietudes de la sociedad por completo, por lo que es muy cuestionado la labor municipal en cuanto a su gestión por proceso se trata. (Chuicas, 2017). En este último ciclo, en donde el mundo viene experimentando constantes cambios acelerados, vemos que, no solo las empresas privadas se encuentran en continua actualización, a la cual el sector público no es ajeno, ya que va empleando nuevas formas de manejo y gestión. Así como el estudio de “gestión por procesos”, ya que es entendida como la administración de una agrupación de elementos de una organización intercomunicados o que ejecutan para establecer políticas, metas y procesos para lograr dichos objetivos (Red Internacional de ISO Expertos, 2018).

Por lo tanto, esta gestión por procesos es comúnmente usada a nivel mundial por el motivo, de que la globalización ha incitado a cambios en todas las entidades públicas o privadas. La planificación estratégica ya se usa en entidades públicas, los pioneros son los Estados Unidos, en 1993. Las entidades debieron desarrollarla como principio para la sustentación del presupuesto, así como el de los planes estratégicos, y por último los planes anuales del desempeño (Armijo, 2011). Por lo tanto, en el Perú, mediante Resolución Ministerial N° 227-2018 PCM llevada a cabo en septiembre del 2018, se predispone a pre publicar en el portal institucional del proyecto de Directiva, para ejecutar la gestión por procesos en las zonas aptas al Sector Público. Tiene como finalidad de establecer direcciones ejecutadas de Gestión por procesos en áreas competentes que es de la Administración Pública, como instrumento de gestión que aporte con la culminación de los objetivos institucionales (Villanueva, 2018). En la actualidad, se puso como prioridad la calidad del gasto público, se intenta mejorar con reformas públicas, siendo una de ellas el PpR (Presupuesto por resultados), que se viene implementado en todas las instituciones de nuestro

país, donde se pretende controlar o enfocar la ejecución del presupuesto municipal, para un manejo competente y óptimo de los recursos públicos, de una manera transparente. (Franciskovic, 2013)

Por consiguiente, en el caso local, la gestión por procesos, atribuyen una visión y unos instrumentos que deben progresar y reformular el movimiento laboral para formar la adaptación y eficiencias a las carencias del usuario final. Por ende, la Municipalidad así como del régimen de mayor jerarquía estatales se encuentran desarrollando normas, reglamentos y leyes en aumento de la realización de esta gestión, por medio de la efectivización de los procesos. Sin embargo, el personal aún sigue presentando problemas relacionados con el desarrollo efectivo de sus funciones, en otras palabras, se desempeña de manera poco eficiente, complicando a todo el sistema.

En base a la problemática antes vista, nos hacemos las siguientes interrogantes.

¿Cuál es la relación entre la Gestión por procesos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2020? ¿Cuál es la relación entre Gestión por procesos y la competencia de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2020? ¿Cuál es la relación entre Gestión por procesos y la productividad de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2020? ¿Cuál es la relación entre Gestión por procesos y la motivación intrínseca de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2020?

Así que, el presente trabajo justifica su investigación: destacando la función **Conveniencia** debido a que los resultados que se obtendrán permitirán cumplir con los objetivos propuestos y terminar así con éxito las conclusiones, que serán necesarias para conocer la gestión por procesos y el desempeño laboral y como estos guardan conexión entre sí. **Relevancia social** radica en que contribuirá en el aumento a conformidad de la municipalidad estudiada, la cual tendrá repercusión en toda la población. Asimismo, esta investigación será de mucho

beneficio para toda entidad que presenten deficiencias similares, pues podrán usar este estudio como un medio para mejorar. **Valor teórico**, el presente trabajo de investigación tiene justificación teórica, puesto que para conocer y evaluar las variables en estudio se tomará teorías de autores, de tal forma que para la primera variable Gestión por procesos se tomará lo presentado por la PCM/SGP (2018) y pueda ser valorado. Por consiguiente, para la segunda variable, se tomará a Alles (2013). **Implicancia práctica**, se demuestra de manera simplificada, ya que permitirá al investigador colocar de forma sencilla los conocimientos obtenidos en el proceso de aprendizaje, asimismo colaboró a la entidad, objeto de estudio, ya que dio alcance, toda la información sobre la problemática estudiada, por la cual significará fuente de indagación para una correcta toma de decisión. **Utilidad metodológica**. En cuanto a la utilidad metodológica de la investigación, este será un gran aporte para los futuros investigadores que deseen tratar sobre estos temas y que al momento de realizar su evaluación de las variables tomen en consideración no solo los instrumentos sino también los indicadores empleados.

La finalidad de este proyecto conlleva esencialmente a plantearse como objetivo general: Determinar la relación entre la Gestión por procesos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2020. Los objetivos específicos son: Identificar la relación que existe entre Gestión por procesos y la competencia de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2020.

Identificar la relación que existe entre Gestión por procesos y la productividad de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2020. Identificar la relación que existe entre Gestión por procesos y la motivación intrínseca de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2020.

Además se plantea la Hipótesis general: **H<sub>i</sub>**: La Gestión por procesos se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2020. Las hipótesis específicas son: **H<sub>1</sub>**: La gestión por procesos se relaciona significativamente con

la competencia de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2020 es buena. **H<sub>2</sub>**: La gestión por procesos se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2020 es buena. **H<sub>3</sub>**: La gestión por procesos se relaciona significativamente con la motivación intrínseca de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2020 es buena.

## II. MARCO TEÓRICO

Sobre estas dos variables de estudio hay muchos autores internacionales que han investigado. Tal es el caso de: Manobanda, S. (2018), *La evaluación del desempeño como instrumento para medir la gestión de las personas con capacidades especiales*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. El nivel de investigación fue de tipo básica, exploratoria y descriptiva correlacional, la muestra 120 que se pudo obtener de las 318 personas que vino a ser la población con capacidades especiales de las distintas empresas del cantón Latacunga. Empleó la técnica de encuesta y por ende el cuestionario. Concluyó al finalizar su investigación, que el desempeño laboral de sus colaboradores con discapacidad, no realizan algún tipo de examen para así, ser medida la gestión del talento humano, además señaló que mayormente todos estos colaboradores desconfían en las leyes dispuestas por el país estudiado.

Amendaño, G. y Beltrán, R. (2014), *La evaluación del desempeño y su incidencia en el rendimiento laboral de los servidores administrativos del GAD municipal del Cantón Naranjito*. (Tesis de Posgrado). Universidad Estatal de Milagro. Milagro - Ecuador. Dicho análisis se logró concluir que fue de tipo básica y descriptiva correlacional con un enfoque cuantitativo y cualitativo. Su población y muestra fueron los 50 trabajadores públicos. Llegando a concluir que, en el GAD Municipal del cantón Naranjito, no aplican la evaluación del desempeño, por tal motivo no pueden medir el rendimiento laboral de los empleados, sean estos estables o contratados.

Ríos, C. y Velasco, K. (2014), *Diseño de un sistema de gestión por procesos para una empresa dedicada a la comercialización de materiales y equipos del sector eléctrico de media y baja tensión y servicios de asesoría técnica ubicada en la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de Pregrado). Escuela Superior Politécnica del Litoral. Guayaquil - Ecuador. Dicha investigación concluyó que tuvo un diseño básico descriptivo correlacional no experimental. Así mismo, el modelo estuvo integrada con una población y muestra de 51 trabajadores, ya que el acervo documental de los estados contables de la entidad estudiada y justamente por

ese motivo es que aplicó como instrumento, guías de análisis documental. Llegando a concluir que observa el beneficio por parte de la entidad para realizar la inserción de un método de gestión de procesos, para que la misma colabore aumentar el beneficio de la organización, además de tener un manejo adecuado de los recursos con los que cuenta y por supuesto dichos procesos sean mucho más eficientes.

Por lo consiguiente también podemos mencionar a los autores de nuestro país tales como Valenzuela, J. y Ramirez, M. (2009), *Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017*. (Tesis de Posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. Fue de tipo básica con un alcance descriptivo correlacional y su población fueron 150 trabajadores de la municipalidad con una muestra de 53 trabajadores, por tal motivo aplicó cuestionarios. Concluyeron que la efectividad de una investigación directa y significativa, que hay con la variable de gestión por procesos y el clima social laboral de los colaboradores de INDECI de Lima Metropolitana, 2017.

Tejeda, L. (2014), *Gestión administrativa y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Bellavista Callao*. (Tesis para Maestría). Universidad Nacional del Callao, Perú. Aplicó para su estudio el tipo básica y táctica, de diseño descriptivo correlacional, con una población y muestra de 52 personas. Tomó la técnica de encuesta y por ende el cuestionario. Concluyendo que el resultado de las encuestas realizadas, aprendizaje e innovación administrativa como proceso de innovación, es considerada y adjuntada por los funcionarios; significa que los trabajadores en general no conocen tales modernizaciones, por ende se puede valorar que es trascendental comenzar con el reforzamiento de las capacitaciones y aplicaciones de la gestión por procesos.

Inca, k. (2015), *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015*. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, Perú. Aplicó para su estudio de tipo básica no experimental y transeccional correlacional en la cual su muestra fue compuesta por 104 colaboradores y una



muestra de 69 trabajadores a encuestar. Empleó la encuesta y por ende el cuestionario. Concluyó su informe que sus dos variables en la Municipalidad, al someterse al estudio de Rho Spearman se identificó una valoración de 0.819, el cual se sobre entiende que es una correlación positiva alta ya que está en los valores de 0.7 a 0.89.

Al igual que los autores locales como Marín, T. (2015), *Análisis de la gestión presupuestaria de la municipalidad provincial de San Martín*. (Tesis Maestría). Universidad Nacional San Martín, Perú. Su estudio fue experimental de tipo básica, de diseño descriptivo correlacional, su población fue conformada por 93 trabajadores y una muestra de 49. Tomó la técnica de encuesta y por ende el cuestionario. Concluyó para ambas variables que son dependientes, por el cual hubo una relación significativa entre sí, además que la institución en la que se realizó la investigación, el administrativo desempeña en forma eficiente en su labor, pues “analizar la gestión presupuestaria de las diversas áreas y el usuario final a favor del aprendizaje” (p.101), siendo la clave al avance de la gestión presupuestaria; liderazgo directivo democrático.

Carrasco, J. (2014), *Gestión Municipal y su relación con los Procesos Administrativos de la Licencia de Construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2014*. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Perú. Concluyó para las variables que fueron de tipo básica con un diseño descriptivo correlacional, teniendo una población y muestra conformada por 17 miembros representantes del desarrollo de autorización de licencia, utilizando la encuesta con el cuestionario. De esta manera se concluye que la gestión municipal dentro de la institución es inadecuada, en base a la percepción de los evaluados, referente a los procedimientos administrativos se desarrolla de manera media, no efectuándose un seguimiento para las mismas.

Además, Arévalo, P. (2016), *Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de La Banda de Shilcayo, 2017*. (Tesis de Posgrado). Universidad César Vallejo, Perú. Concluyendo que fue de tipo básica con un diseño descriptivo correlacional, población y muestra

sustentada por 27 colaboradores de la entidad a investigar, empleando la encuesta y el cuestionario para las variables a estudiar. Pudo concluir que las actividades de dirección, planificación, control y así también la de organización que emplean dentro de la entidad estudiada, son efectuados a la medida y en el tiempo conveniente, el cual genera agrado de sus trabajadores con la gestión y preparación de sus diligencias, conociendo los cargos y obligaciones referidas en el MOF y el buen diálogo de los administrativos.

Sobre esta primera variable de estudio, gestión por procesos, hay muchas definiciones y teorías tales como la Resolución de Secretaria de Gestión Pública No. 006-2018-PCM/SGP (2018), refirió la variable gestión por procesos principalmente; que tiene forma de poder proyectar, estructurar, conducir e inspeccionar de manera colateral y progresión a las distintas cantidades de disposición, y así poder ayudar con el fin de acortar brechas ante las obligaciones y aspiraciones de toda la secuencia de usuarios como tal, la ganancia de los objetivos institucionales. Así como también, el desarrollo se direcciona mediante un método declarado por la malla de sucesiones, dichos artículos y acciones reciprocas, fundamentando una excelente capacidad que considera merito a la institución.

Por consiguiente, es una agrupación de actos que alcanzan la rivalidad, fabricación y calidad tope en un organismo; y con la globalización ha evolucionado en una causa significativo. Una sucesión de periodos o divisiones cuyo entendimiento conlleva a ser fundamental para una organización, pues elabora productos más sofisticados implantados en la organización. Administrar por etapas es ordenar los bienes de la entidad teniendo en cuenta cómo un individuo en la que cada fracción tiene su colaboración en el producto terminado. Bajo esta noción ya no coexisten etapas entre una Administración o Jefatura o Sector, sino que las extensiones están ensambladas. Se toma en cuenta a la Organización como un íntegro Munch (2014), también radica en organizar las manifestaciones de labores de manera que se manifiesten de modo eficaz y conciso con diferentes individuos y mediante ellas. Ya conocemos que ordenando las labores diferentes es lo que resalta una postura administrativa de

las otras. Sin embargo, esto no representa que los administradores pueden realizar lo que deseen, cuando les plazca y cómo apetecen. Por el contrario, la gerencia necesita la finalización eficaz y deseable de las manifestaciones de trabajo de la estructura; o por lo menos a eso anhelan los administradores. Robbins & Coulter (2015)

Una correcta administración por etapas, accede a calcular productos recepcionados y cotejar contra las metas planteadas, transformando ese testimonio en un instrumento de captación de resoluciones, favorecer el perfeccionamiento prolongado, cambios necesarios continuos para obtener las metas declaradas y realizar con el objetivo, para la cual fue inventado siempre adiestrando al éxito de la complacencia de los habitantes/consumidores.

VISIÓN FUNCIONAL	VISIÓN DE PROCESOS
Quién causo el problema	Qué causo el problema
Cuido de mi servicio	Soy parte del proceso
Barreras entre departamentos	Integración
Individualismo	Trabajo en equipo
Compromiso con metas departamentales	Compromisos con metas institucionales
Orientado para el jefe	Orientado para el cliente

**Figura1.** *Visión Funcional y visión de procesos*

**Fuente:** *Agencia de EE. UU para el Desarrollo Internacional*

Con la finalidad de determinar las dimensiones de la primera variable, se analiza estos tipos, ya que se optará la teoría de la Resolución de Secretaria de Gestión Pública No. 006-2018-PCM/SGP (2018):

**Operativos o misionales:** Se refiere básicamente en que se someten a fabricar todos los productos a evaluar como son los bienes y servicios, supuestos por dicha institución, con la finalidad de guardar estrecha conexión natural entre beneficiarios. **Identificación de productos,** inicia con el reconocimiento por parte de los colaboradores, de los productos pronosticados de la institución en el contexto de su autoridad, tales como los usuarios que serán beneficiados. Por

ello se denota que las normas serán sustantivas atribuibles. Finalmente para recibir una excelente percepción de los productos, se tomara reflexión los archivos con los planes y políticas o reglamentos de ordenar la calidad de la institución. **Identificación de procesos**, se basa esencialmente en el reconocimiento de los especialistas de los desarrollos operativos o misionales, los cuales son considerados para realizar o efectuar los productos reconocidos en líneas más arriba. Esta indagación de los procesos operativos reconocidos, se efectúa el reconocimiento de los procesos estratégicos y los procesos de soporte o de apoyo, cogiendo importancia a las correlaciones importantes para el manejo organizado de la entidad. **Caracterización de los procesos**, en el flujo de la secuencia se obliga a destacar en la característica de la sucesión lógica y correlaciones de los trabajos que componen todo el proceso con el pormenor de las funciones que actúan en todo el proceso estudiado. Los componentes accesibles, los artículos y los que receptionan los artículos. **Identificar la sucesión y la acción recíproca de los procesos**, como penúltima secuencia, se fundamenta en la iniciativa del seguimiento e intercambio de todos los niveles de la entidad, englobando los artículos en sucesión, el comprador que receptiona los artículos y los materiales de ingreso. **Aprobación y difusión de los documentos generados**, las fichas técnicas de los procesos y los diagramas de las sucesiones son evaluados y aprobados por el diseñador; anticipada aprobación dispuesta por el responsable a diseñar las evaluaciones de gestión por procesos en las empresas de los aspectos técnicos contenidos de la presente Norma Técnica.

**Estratégicos:** Sugieren el resultado de las políticas, el planteamiento instaurados, las tácticas tomadas, los resultados y la finalidad de la empresa; el cual reafirman el acopio de los recursos para la culminación y veracidad del procesos designado a la guía, revisión y aprobada de la empresa. **Seguimiento y medición de procesos**, el objetivo a seguir trata de escoger las mejores alternativas para las que se realizarán las secuencias y la medición del desempeño de los procesos. **Análisis de procesos**, por último punto trata de relacionar las respuestas concluidas en el examen y la secuencia a los objetivos diferenciados para cada indicador con el propósito de cuantificar el desempeño de los procesos.

**De soporte o de apoyo:** Este concepto expande las posibles soluciones para generar los artículos previstos por la empresa. **Selección de problemas en los procesos,** define y selecciona a la variedad de dificultades para el hallazgo de la resolución para que este a su vez impresione en las consiguientes perspectivas de la gestión. **Análisis de causa - efecto,** conceptualiza el hallazgo y percepción del inicio que da cara a la dificultad atribuida, indagando a su vez la forma veraz de solución entre causas y efectos. **Selección de mejoras,** consecutivamente el hallazgo de la solución se ve accesible a elaborar y éste a su vez tome de manera considerable el bloqueo o reducción del problema a investigar. **Implementación de mejoras,** por último, consta poner en marcha la sucesión de las soluciones. Por ello tendremos que diseñar un propósito de trabajo, que éste realice perfecciones en la validación de las múltiples faenas atribuidas a los trabajadores para este fin.

Siguiendo con la última variable de estudio, desempeño laboral, tenemos las siguientes definiciones:

Es la agrupación de caracteres que posee un individuo, de la misma manera la habilidad para su eficacia y realización de sus obligaciones dentro de la empresa y bajo un lapso de tiempo. Un óptimo desempeño laboral facilita la consecución de las metas y objetivos acorde a sus ocupaciones, de la misma manera estos forman parte de los objetivos y metas a nivel organizacional, posibilitando su mayor participación en el mercado (Chiang, Martin & Núñez, 2014). Por lo tanto, cabe resaltar el mejoramiento propio y de expertos de los colaboradores, el avance diario de los objetivos de la institución y el beneficio atribuido del recurso humano. Por lo tanto, hay una brecha paralela al encargado y sus trabajadores de simultáneo entendimiento y sobre todo la fluidez de charla, básicamente ello es lo que se debe lograr de todas las maneras posibles, que no haya más necesidades ante el usuario final. (Alles, 2013).

Además, el desempeño puede resultar muy necesario e indispensables para algunos entes. A continuación, se mencionan algunas: facilita reconocer si el individuo seleccionado está acorde a los requerimientos del empleo, contribuye a poder fijar el monto a pagar para el trabajador en simultanea relación al

beneficio de la institución, destacando las habilidades más sobresalientes del colaborador y que sus superiores puedan tener conocimiento de aquello que mejor realiza. Así mismo se detalla que la directiva posee referencias concretas para promover al empleado y elogiar cuando este haya superado las expectativas y logre fortalecer la conducta asertiva de los empleados, los cuales puedan aumentar y fortalecer los vínculos con la organización (Robbins, 2014). También podemos indicar que en el producto del regocijo que sienten los empleados al efectuar sus obligaciones, este sentir es influenciado por el clima laboral que los envuelve. Del mismo modo, poder tener acceso a los implementos indispensables puede lograr que las tareas a realizar sean más flexibles, de aquí nace que el desempeño es el mejor uso de los bienes con el que los empleados pueden apoyarse al momento de ejecutar sus obligaciones, al mismo tiempo se posibilita el alcance de los objetivos (mayor efectividad) instaurados por la organización (Martínez, 2014)

También podríamos determinar las dimensiones de la segunda variable mencionando a Alles (2013), quien concluye que el desempeño laboral es un modelo de servicio de las acciones o toma de decisiones tratados en los colaboradores que tienen un grado de satisfacción observables ante los fines de reorganización. Por consiguiente son estudiados y vistos por otra institución; así como las soluciones que brindaron a la empresa actualmente laborando.

Davis (2011), asume que la investigación de desempeño laboral es un acto necesario, que direcciona a los recursos humanos, con la finalidad de proveer un concepto exacto del desempeño de los colaboradores hasta sus avances futuros, tanto como el pasado.

Chiavenato (2009), conceptualiza al desempeño laboral, como una actividad del colaborador que apoya en la institución, ya que es fundamental para dicha institución; resultando el colaborador con un arduo trabajo y complacencia laboral, por ende una buena productividad. El desempeño laboral de los clientes, será juzgado del proceder y sobre todo del efecto logrado y este a su vez, enlazado a la singularidad de cada persona, por lo que podemos expresar o

diferir: las propiedades, características, obligaciones, precisiones, destreza y técnica de cada colaborador, que se relacionan entre ambos objetivos, con la calidad de la ocupación y con la planificación en conjunto, con ello rescatamos que el desempeño laboral es la consecuencia de la acción recíproca de ambas variables.

La valoración de las dimensiones de la segunda variable, se realiza con las teorías sustentadas por Alles (2013), el cual menciona que el desempeño laboral radica en el desarrollo de los colaboradores en razón a las obligaciones que ejecuta dentro de la organización, mencionándonos a continuación:

**Competencia:** Señala que es la aptitud que mantiene al empleado para interpretar e inferir las facultades que posee, las cuales se aprovechan para cumplir con las responsabilidades y consecución de los objetivos. Se menciona que un colaborador es calificado cuando ejecuta, de manera correcta y eficiente sus actividades encomendadas. Un empleado está capacitado cuando cumple con lo siguiente (Alles, 2013): **Iniciativa**, es la facultad perteneciente al colaborador al momento de brindar soluciones a problemáticas, esto acorde al nivel de su entendimiento, la iniciativa es la actitud que pretende dar siempre el primer escalón, como también cuando el colaborador es el primero en señalar alguna nueva alternativa. **Capacidad del personal**, es una de las ventajas sobresalientes que el colaborador mantiene al emprender, facilitando altamente cumplir con sus metas y objetivos expuestos por la organización. **Disciplina**, abarca las costumbres, comportamiento, valores y aptitudes que el empleado posee, la disciplina de los colaboradores se expone mediante el cumplimiento de reglamentos interpuestos por la organización, de la misma manera la consumación correcta de las metas.

**Productividad:** La productividad de los colaboradores se puede visualizar mediante resultados obtenidos al momento de efectuarse las tareas propias, lo que nos tiende a explicar que un colaborador puede ser más productivo cuando sus obligaciones por realizar provocan mejores ventajas en relación a otros empleados. La productividad de los colaboradores es repercutida por el clima en

el que se desenvuelven sus actividades, puesto que los empleados son más flexibles en un ambiente en el que se encuentre feliz por el puesto de trabajo que mantiene. Para reconocer la situación de la productividad es necesario según Alles (2013), lo siguiente: **Calidad de trabajo**, este aspecto se da al momento en que las funciones que son efectuadas mediante los empleados de la organización se encuentran por encima de los resultados previstos, el cual señala que el trabajo desarrollado es altamente eficiente. **Responsabilidad**, es un valor en el que se devela que el empleado cumple con sus tareas dentro de la organización, el cual señala que se ha desarrollado correctamente la realización de las funciones interpuestas, bajo el lapso de tiempo acordado o sugerido. **Ambiente laboral**, es el clima percibido por el colaborador al momento de ejecutar sus funciones, de esta misma manera es consignado como el comportamiento que desarrollan los colaboradores al estar en la organización, son vínculos relacionales que se dan entre los empleados que conviven diariamente, lo cual se ve altamente influenciado por la productividad de sus colaboradores.

**Motivación:** Aspecto muy necesario en conjunto a cada una de las organización, por ende genera un correcto desempeño de los trabajos, debido a que los resultados serán más satisfactorios si se tiene un colaborador motivado a trabajar. La motivación es el empuje que los individuos exponen como fin a determinados estímulos percetados (Alles, 2013). **Trabajo en equipo**, hace alusión a que los colaboradores están prestos a desarrollar actividades en equipo, el cual promete resultados ventajosos. **Capacitación**, es el desempeño que evidencian los colaboradores, posterior a un reforzamiento de nuevos aprendizajes, después de una preparación acerca de las funciones a desempeñar.

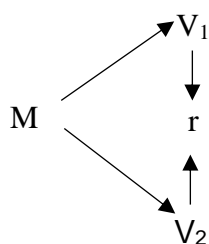


### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

**Tipo de estudio.** Corresponde al tipo básica por lo que: “tiene como objetivo ahondar los conocimientos de un tema en específico del cual se aborda y que se sustenta en la teorías de diferentes autores” (Gómez, 2009).

**Diseño de la investigación.** En esta investigación, fue tipo no experimental, por lo que pretende describir dicha conducta de ambas variables tomadas para estudio y luego establecer la conexión que guardan entre sí. Es decir, no se manipulará las variables en sí. Fue basada en un enfoque descriptivo correlacional, ya que establecerá la conexión entre ambas variables.



**Dónde:**

- M** = 31 colaboradores
- V<sub>1</sub>** = Gestión por procesos
- V<sub>2</sub>** = Desempeño laboral
- r** = Relación de variables

#### 3.2. Variables y operacionalización

**Variables y operacionalización.** A continuación, definiremos la parte conceptual y operacional de ambas variables, el cual podremos verlo reflejado en el anexo matriz de operacionalización.

## **Variable (V1). Gestión por procesos**

**Definición conceptual:** Según la Resolución de Secretaría de Gestión Pública No. 006-2018-PCM/SGP (2018) establece por gestión por procesos esta definición:

Tiene forma de poder proyectar, estructurar, conducir e inspeccionar de manera colateral y progresión a las distintas cantidades de disposición, y así poder ayudar con el fin de acortar brechas ante las obligaciones y aspiraciones de toda la secuencia de usuarios, como tal, la ganancia de los objetivos institucionales. Así como también, el desarrollo se direcciona mediante un método declarado por la malla de sucesiones, dichos artículos y acciones recíprocas, fundamentando una excelente capacidad que considera mérito a la institución.

**Definición operacional:** Munch (2014, p. 90) sugiere que es una agrupación de actos que acceden a alcanzar la rivalidad, fabricación y calidad tope en un organismo; y con la globalización ha evolucionado en una causa significativa, una sucesión de periodos o divisiones cuyo entendimiento conlleva a ser fundamental para una organización, pues elabora productos más sofisticados implantados en la organización. Administrar por etapas, es ordenar los bienes de la entidad teniendo en cuenta como un individuo en la que cada fracción tiene su colaboración en el producto terminado. Bajo esta noción ya no coexisten etapas entre una Administración o Jefatura o Sector, sino que las extensiones están ensambladas, se toma en cuenta a la Organización como un íntegro.

**Indicadores.** Para esta investigación de acuerdo a la Resolución de Secretaría de Gestión Pública No. 006-2018-PCM/SGP (2018) los indicadores están suscritos en la matriz de operacionalización.

## **Variable 2 (V2). Desempeño laboral**

**Definición conceptual:** Según Alles (2013) sugiere la definición de desempeño laboral de la siguiente manera:

Es el modelo de servicio de las acciones o toma de decisiones tratados en los colaboradores que tienen un grado de satisfacción observable ante los fines de reorganización, por consiguiente son estudiados y vistos por otra institución; así como las soluciones que brindaron a la empresa actualmente laborando.

**Definición operacional:** Chiavenato (2009) conceptualiza que; al desempeño laboral es como una actividad del colaborador que apoya en la institución, ya que es fundamental para dicha institución, resultando del colaborador con un arduo trabajo y complacencia laboral, por ende una buena productividad. El desempeño laboral de los clientes, será juzgado del proceder y sobre todo del efecto logrado y este a su vez, enlazado a la singularidad de cada persona, por lo que podemos expresar o diferir: las propiedades, características, obligaciones, precisiones, destreza y técnica de cada colaborador, que se relacionan entre ambas, con la calidad de la ocupación y con la planificación en conjunto, con ello rescatamos que el desempeño laboral es la consecuencia de la acción recíproca de ambas variables.

**Indicadores.** Para esta investigación de acuerdo a Alles (2013), los indicadores están suscritos en el anexo de la matriz de operacionalización.

**Escala de medición.** Para ambos se empleó el programa SPSS v22.

### 3.3. Población y muestra

**Población.** Este trabajo tuvo como población, actualmente laborando en la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2020, un total de 31 trabajadores (Fuente: Oficina de recursos humanos 2020)

**Criterios de Inclusión.** Se evaluó básicamente la interrelación que prevalece entre la capacidad de gestión por procesos y el desempeño laboral, tomando en cuenta que solo serán los funcionarios de la institución en mención, del año 2020.

**Criterios de Exclusión.** Se excluye valorar a trabajadores de otras áreas, servidores públicos, usuarios finales de la institución a investigar.

### **Muestra**

Será trabajada con 31 participantes, constituidas por el área administrativa de la institución del año 2020, que son 31 trabajadores (Fuente: oficina de recursos humanos 2020).

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

### **Técnica**

Se determinó con la técnica de la encuesta, permitiendo cumplir con dicha finalidad para estatuir la ansiada conexión que vamos analizando, de la gestión por procesos entre el desempeño laboral en la Municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2020.

### **Instrumento**

Se empleó como instrumento, dos cuestionarios estructurados y estandarizados en función a las variables a estudiar, cuyo propósito fue la obtención de información relacionada a las dimensiones e indicadores correspondientes cada variable. Este instrumento está comprendido por dos cuestionarios, el primero referido a la  $V_1$ : Gestión por procesos, que consta de tres dimensiones y posee 14 interrogantes y la  $V_2$ : Desempeño laboral, que comprende de tres dimensiones y 17 interrogantes, como se refleja en la tabla siguiente:

**Tabla 1***Detalle de los instrumentos*

Cuestionario	Dimensiones	Ítems	Cantidad
1.Gestión por Procesos	Operativos o misionales	1,2,3,4,5,6,7	7
	Estratégicos	8,9,10,11	4
	De soporte o de apoyo	12,13,14	3
2.Desempeño Laboral	Competencia	1,2,3,4,5,6	6
	Productividad	7,8,9,10,11,12,13	7
	Motivación	14,15,16,17	4
Total de interrogantes			31

**Fuente:** Elaboración propia a partir de las encuestas del presente informe.

Para identificar ambos cuestionarios tuvieron una escala ordinal de cinco valoraciones, tuvo como puntaje desde 1 a 5; el 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre y 5 = Siempre, la asignación de cada puntaje, fue convertida a una escala ordinal de tres valores: 1 con calificativo bajo, 2 con calificativo medio y 3 con calificativo alto en el programa SPSS v22 para el logro de la indagación estadística en el Excel para su presentación.

**Validez.** Estuvieron conformados por dos cuestionarios, los cuales sirvieron para ser sujetos al juicio de los expertos escritos en la anterior tabla, quienes tras verificar la transparencia, imparcialidad, efectividad, planificación, aptitud, internacionalidad, estabilidad, relación metódica y procedencia de las magnitudes con las variables de estudio, se concluyó un promedio de **4.43**, que viene a ser el **88.66%** de conformidad sobre los jueces para la encuesta empleados en ambos instrumentos; indicando así, su efectividad; acopiando la calidad metodológicas para ser estudiado, los expertos son los siguientes:

Dr. Hipólito Percy Barbaran Mozo

Dr. Mario Pezo Gonzales

Dr. Keller Sanchez Dávila

**Tabla 2***Resultado de validación de expertos*

Variable	N.º	Especialidad	Promedio de validez	Opinión del experto
Gestión por procesos	1	Metodólogo	4,4	Existe suficiencia
	2	Especialista	4,7	Existe suficiencia
	3	Especialista	4,2	Existe suficiencia
Desempeño laboral	1	Metodólogo	4,4	Existe suficiencia
	2	Especialista	4,7	Existe suficiencia
	3	Especialista	4,2	Existe suficiencia

**Fuente:** Ficha de validación de expertos.

**Confiabilidad.** Investigando determinar la confiabilidad, se realizó para ambos cuestionario, ya que los datos mostraron un alcance o la percepción de los encuestados, el programa de alfa de cronbach, el cual arrojó en gestión por procesos 0.548 y para desempeño laboral 0.601. Se concluye que dichas encuestas tienen una credibilidad “moderada” de acuerdo al criterio de Ruiz (2002, p.12), puesto que los valores logrados se localizan dentro de los parámetros 0.410 a 0.601.

**Tabla 3***Datos de alfa de Cronbach aplicada a los cuestionarios*

Variable	Nº de ítems	Confiabilidad
Gestión por procesos	14	0.548
Desempeño laboral	17	0.601

**Fuente:** Base de datos de encuestas en SPSS v22

### 3.5. Procedimiento

Se procedió a elaborar, para la recolección de datos, un instrumento por cada variable de investigación. Para luego de validarlos ante los expertos y determinar su credibilidad a base del Alfa de Cronbach. Luego se presentó la solicitud de consentimiento para la realización de la investigación y así nos

autoricen a la recolección de datos, con ello procedimos a encuestar a los trabajadores que estuvo comprendido por administrativos de la entidad del año 2020 actualmente laborando.

### 3.6. Métodos de análisis de datos

La data adquirida al ser tabulados en el programa Excel SPSS IBM STAT versión 22, concluyó en datos estadístico descriptivos y correlacionales. Nuestra muestra fue de 31 colaboradores menos a 50, por lo que se utilizó los valores determinados en los rangos proveniente de la muestra normalidad Shapiro Wilk, en la que se extrajo una significancia bilateral 0.000 (sig<0.05). Respecto a una distribución que arrojó no normal, gracias a ello se volvió a usar el coeficiente de correlación de Spearman para instaurar relaciones para las variables de estudio, junto con las relaciones de las dimensiones.

Este coeficiente de correlación fructua de -1 y 1, indicando existencia de correlación positiva o negativa, 0 que significa una no correlación, la tabla se detalla a continuación:

**Tabla 4**

*Interpretación del coeficiente de correlación Rho de Spearman.*

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.90 a .0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

**Fuente:** Hernández, S. (como se citó en Martínez, A. y Campos, W., 2015, p.185)

### **3.7. Aspectos éticos**

Durante el proceso de investigación, se mostró la justa opción de reserva de identidad y privacidad sobre todo con la ética y profesionalismo que cada encuestado debe merecer. Se mantuvo en anonimato cada trabajador, previamente solicitando la autorización para el uso de sus respuestas con uso exclusivo académico.



## IV. RESULTADOS

### 4.1. Relación entre gestión por procesos y la competencia de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2020

**Tabla 5.**

*Correlación de Spearman entre la Gestión por procesos y la competencia de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín-2020*

		<b>Correlaciones</b>		
			Gestión por procesos	Competencia
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,511**
		N	31	31
	Competencia	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,511**	1.000
		N	31	31

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

**Fuente:** Base de datos de encuestas en SPSS v22

#### **Interpretación:**

**H<sub>0</sub>:** La Gestión por procesos no se relaciona significativamente con la competencia de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2020

**H<sub>i</sub>:** La Gestión por procesos se relaciona significativamente con la competencia de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2020

En conformidad a la investigación, en la tabla 5 podemos apreciar los rangos de la correlación estadística utilizando el coeficiente Rho de

Sperman. El resultado de este coeficiente es de 0,511, que al compararlo con la tabla 4, concluimos que los valores se encuentran entre los rangos 0.4 a 0.69, determinando la correlación que es positiva moderada. Asimismo, la significación bilateral arrojó un resultado a 0.003 lo que evidencia que los resultados si son significativos.

#### 4.2. Relación entre la gestión por procesos y la productividad de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2020.

**Tabla 6**

*Correlación de Spearman entre la Gestión por procesos y la productividad de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín-2020*

		Correlaciones		
			Gestión por procesos	Productividad
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1.000	-.218
		Sig. (bilateral)		.240
		N	31	31
	Productividad	Coeficiente de correlación	-.218	1.000
		Sig. (bilateral)	.240	
		N	31	31

**Fuente:** Base de datos de encuestas en SPSS v22

#### **Interpretación:**

**H<sub>0</sub>:** La Gestión por procesos no se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2020

**H<sub>2</sub>:** La Gestión por procesos se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2020

En conformidad a la investigación, en la tabla 6 podemos apreciar los rangos de la correlación estadística utilizando el coeficiente Rho de Spearman. El resultado de este coeficiente es de -0,218 que al compararlo con la tabla 4, se concluye que los valores se encuentran entre los rangos -0.2 a -0.39, determinándose que es una correlación negativa baja. Asimismo, la significación bilateral arrojó un resultado a 0.240, en consecuencia aceptamos esta hipótesis nula y evidenciamos que relación significativa, no existe.

#### **4.3. Relación entre la gestión por procesos y la motivación intrínseca de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2020.**

**Tabla 7**

*Correlación de Spearman entre la Gestión por procesos y la motivación intrínseca de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín-2020*

<b>Correlaciones</b>				
		Gestión por procesos		
				Motivación
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1.000	-.052
		Sig. (bilateral)		.780
		N	31	31
	Motivación	Coeficiente de correlación	-.052	1.000
		Sig. (bilateral)	.780	
		N	31	31

**Fuente:** Base de datos de encuestas en SPSS v22

### Interpretación:

**H<sub>0</sub>:** La Gestión por procesos no se relaciona significativamente con la motivación intrínseca de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2020

**H<sub>3</sub>:** La Gestión por procesos se relaciona significativamente con la motivación intrínseca de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2020

En conformidad a la investigación, en la tabla 7 podemos apreciar los rangos de la correlación estadística utilizando el coeficiente Rho de Spearman. El resultado de este coeficiente es de -0,052, que al compararlo con la tabla 4, se concluye que los valores se encuentran entre los rangos -0.01 a -0.19 precisando la correlación negativa muy baja. Asimismo, la significación bilateral arrojó un resultado a 0.780, en consecuencia aceptamos esta hipótesis nula y evidenciamos que relación significativa, no existe.

#### 4.4. Relación entre Gestión por procesos y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín-2020

##### Tabla 8

*Prueba de normalidad Shapiro-Wilk aplicada para la Gestión por procesos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2020*

Pruebas de normalidad			
Shapiro-Wilk			
Variables	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	.801	31	.000
Desempeño laboral	.794	31	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Fuente:** Base de datos de encuestas en SPSS v22

### Interpretación:

En conformidad a la investigación, en la tabla 8, se evidencia que la investigación está conformada por 31 colaboradores; puesto que el resultado de la muestra es menor a 50, continuamos a calcular la prueba de normalidad al coeficiente Shapiro-Wilk; arrojando éste un resultado de Sig= 0.000. A partir de ello, verificamos que la muestra de análisis no tiene una distribución normal, por ello concluimos realizar la correlación del coeficiente Spearman.

### Tabla 9

*Correlación de Spearman entre la Gestión por procesos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2020*

<b>Correlaciones</b>				
			Gestión por procesos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1.000	,386*
		Sig. (bilateral)		.032
		N	31	31
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,386*	1.000
		Sig. (bilateral)	.032	
		N	31	31

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

**Fuente:** Base de datos de encuestas en SPSS v22

### Interpretación:

**H<sub>0</sub>:** La Gestión por procesos no se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2020

**H<sub>4</sub>:** La Gestión por procesos se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2020

En la tabla 9 podemos apreciar los rangos de la correlación estadística utilizando el coeficiente Rho de Spearman. El resultado de este coeficiente es de 0.386 que al compararlo con la tabla 4, concluimos que los valores se encuentran entre los rangos 0.2 a 0.39 determinándose que es una correlación positiva baja. Asimismo, la significación bilateral arrojó un resultado a 0.032 lo que evidencia que los resultados son significativos.

## V. DISCUSIÓN

Tal como lo evidenció la correlación estadística de gestión por procesos y competencia de los colaboradores, en donde se pudo alcanzar un valor Rho de Spearman 0.511, que se atribuye una correlación positiva moderada, en Municipalidad distrital la Banda de Shilcayo. Efectivamente se coordinan aspectos relacionados a gestión por procesos y la competencia sin embargo estas coordinaciones no han sido suficientes, ya que la relación es “moderada” por ello se requiere una mayor coordinación al interno del equipo del área de procesos a fin de mejorar esta secuencia. Esto es debido, a que la institución no solicita la participación de los diversos trabajadores para establecer los objetivos como institución. Otra de las deficiencias encontradas es que la municipalidad como tal, no ejecuta sus actividades según lo planificado. También se identificó, que no se realizan análisis de las deficiencias que se puedan identificar para elaborar proyectos o plan de mejora.

Ríos y Velasco (2013), aducen que observa el asociar de la institución para ejecutar la inserción de un procedimiento de gerencia, para que así misma coopere a progresar la utilidad de la organización, además de tener un manejo adecuado de los recursos con los que cuenta y por supuesto dichos procesos sean mucho más eficientes. Esta situación fundamentada en el nivel de significancia de los resultados que fueron de 0.003 por ello los datos son confiables y existe una opinión casi generalizada al respecto por la toma de decisiones.

Tal como lo evidenció la correlación estadística de la gestión por procesos y la productividad de los colaboradores, en donde se obtuvo un valor Rho de Spearman de -0,218 que compete a una correlación negativa baja. La Municipalidad Provincial de la Banda de Shilcayo efectivamente no se coordinan los aspectos relacionados a la gestión por procesos y la productividad, ya que las coordinaciones no han sido suficientes por ello la relación es “baja” y se requiere urgente una mayor coordinación entre las áreas correspondientes. Esto es debido, a que los colaboradores de la institución no dan o proponen ideas

basadas a la solución frente a los problemas que surgen dentro de esta y no solo eso, los ciudadanos de igual manera no están totalmente complacidos con el servicio que los colaboradores les brinda. Pese a ello, hace que el colaborador no muestre disposición de trabajo entre ellos mismos. Todas estas situaciones afectan enormemente el desempeño laboral del colaborador y en consecuencia a la institución como imagen de la ciudad donde labora.

Cabe resaltar que Naranjo (2012), infiere que el desarrollo de su segunda variable en la institución que estudió, es incompleto ya que el efecto logrado en su investigación, no recibe actos de corrección y de perfección en ganancia del servicio público y de la entidad. Pese a toda la conclusión antes vista, el estudio fundamentada en el nivel de significancia de los resultados que fueron de 0.240 en base a ello los datos no son confiables y que existe diversas percepciones de parte de los colaboradores frente a la primera variable y la dimensión productividad.

Por consiguiente, al análisis de correlación estadística de la segunda variable y la motivación intrínseca de los colaboradores, en donde se obtuvo un valor Rho de Spearman de -0.052 que corresponde a una correlación negativa muy baja en la Municipalidad Provincial de la Banda de Shilcayo. Esta correlación en todo aspecto relacionado, de la gestión por procesos y motivación intrínseca, es negativa y muy baja, por ello se sugiere que, la institución presenta deficiencias así como la falta de compromiso de la parte administrativa en su función. Aguilera & Morales (2011), definen que: "Gestión por procesos abarca la estructura diferente que la tradicional estructura práctico, la secuencia así desarrollados son procesados a modo de estructuras, y sobre su progreso se origina la particular organización. Esta situación fundamentada en el nivel de significancia de los resultados que fueron de 0.780 en base a ello los datos no son confiables y existe una opinión casi generalizada al respecto por la toma de decisiones.

Finalmente, este estudio sostiene como fin esencial encontrar la relación que hay entre gestión por procesos y el desempeño laboral. Cuando se analizó la correlación estadística, se obtuvo un valor Rho de Spearman de 0.386 que



corresponde a una correlación positiva baja. Se observó que la institución, a pesar que es una correlación positiva, como la relación es “baja”, se incita, que a pesar del esfuerzo y dedicación de los colaboradores en su función, existe deficiencias como la falta de compromiso de los colaboradores en su trabajo que es la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo.

“Gestión por procesos”, es la forma de poder proyectar, estructurar, conducir e inspeccionar de manera colateral y progresión a las distintas cantidades de disposición, y así poder ayudar con el fin de acortar brechas ante las obligaciones y aspiraciones de toda la secuencia de usuarios, como tal, la ganancia de los objetivos institucionales. Así como también, el desarrollo se direcciona mediante un método declarado por la malla de sucesiones, dichos artículos y acciones recíprocas, fundamentando una excelente capacidad que considera mérito a la institución. Resolución de Secretaría de Gestión Pública No. 006-2018-PCM/SGP (2018).

Alles (2013), para desempeño laboral, define: es el modelo de servicio de las acciones o toma de decisiones tratados en los colaboradores que tienen un grado de satisfacción observable ante los fines de reorganización. Por consiguiente son estudiados y vistos por otra institución, así como las soluciones que brindaron a la empresa actualmente laborando. Ambos conceptos, permitieron determinar la prueba, donde se pudo corroborar que existe una relación significativa de 0.386, que representa al 38.6%, de gestión por procesos y entre el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo. Además, llegamos a esta conclusión porque el valor de significancia fue 0.032, el cual fue menor al margen de error.

## VI. CONCLUSIONES

- 6.1. En conformidad del estudio con respecto al objetivo general, se deduce que se estableció como una correlación positiva baja y significativa, la relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2020. El valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,386 y la significación bilateral 0.032.
  
- 6.2. Con respecto a los resultados del estudio, la relación que existe entre la primera variable y la competencia de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2020, fue una correlación positiva moderada y significativa. Por lo que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de 0,511 y la significación bilateral 0.003.
  
- 6.3. Con respecto a los resultados del estudio, el enlace existente la primera variable y la productividad de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2020, determinó una correlación negativa baja y no significativa. Por lo que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de -0,218 y la significación bilateral 0.240.
  
- 6.4. Con respecto a los resultados del estudio, el enlace existente entre la primera variable y la motivación intrínseca de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2020, se determinó como una correlación negativa muy baja y no significativa. Por lo que el valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue de -0,052 y la significación bilateral 0.780.

## VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al alcalde y al área Administrativa de Recursos Humanos de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, se recomienda considerar los resultados hallados en la investigación para mejorar la gestión y el rendimiento de sus colaboradores; trabajando de manera libre, horizontal y transformativo, dirigiendo a los colaboradores del área investigada, así como en el personal en general. Tomar acciones y medidas correctivas, que permitan mejorar la gestión en provecho del servidor público, el cual llevara a cabo al beneficio de la institución. Además, se solicita una amplia concertación entre las áreas responsables, para que el consumidor final sea el único beneficiado.
- 7.2. Al gerente de la entidad estudiada, se recomienda mejorar el ambiente laboral, realizando actividades que permitan la confraternización de los diversos estamentos públicos, para que así sus trabajadores puedan ejecutar su cargo y meta de forma óptima, y poder dar soluciones ante cualquier dificultad imprevista en la institución.
- 7.3. Al gerente de la institución, se recomienda programar capacitaciones a todos los colaboradores de manera constante, para que así puedan resolver cualquier percance suscitado que pueda perjudicar en el cumplimiento de sus objetivos. Asimismo, realizar reuniones de coordinación laboral con mayor frecuencia y puntos específicos a trabajar, y así mantener un ambiente laboral apropiado y beneficiado por el cliente final.
- 7.4. Al área de recursos humanos, se recomienda cambiar con su labor de apoyo a sus colaboradores que no acceden a las capacitaciones, ya que estos no están aceptando o captando el propósito de las capacitaciones, y así estar más pendiente de ellos con algunos beneficios, para que estos a su vez tengan una motivación en la buena atención a los usuarios

finales. Se sugiere también, a los colaboradores, asistir activamente a las reuniones o capacitaciones pactadas por el área encargada.

## REFERENCIAS

- Agencia de EE. UU para el Desarrollo Internacional (2016). *Gestión por procesos*.  
Obtenido en:  
<http://www.hacienda.gov.py/normativa/Gu%C3%ADa%20Pr%C3%A1ctica%20de%20Gestion%20por%20Procesos.pdf>
- Aguilera, O. & Morales, I. (2011). *Guía de buenas prácticas para la gestión por procesos en instalaciones deportivas*. España: Editorial Acompañy S.C.S.  
Obtenido de:  
<http://www.juntadeandalucia.es/turismoydeporte/publicaciones/143320547.pdf>
- Alles, M. (2013). *Comportamiento Organizacional: Como lograr un cambio cultural a través de la gestión por competencias*. Argentina: Ediciones Granica.  
Obtenido de:  
[https://books.google.com.pe/books?id=4ZdfAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=4ZdfAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Amendaño, G. y Beltrán, R. (2014). *La evaluación del desempeño y su incidencia en el rendimiento laboral de los servidores administrativos del GAD municipal del Cantón Naranjito*. (Tesis de grado). Universidad Estatal de Milagro. Milagro - Ecuador.
- Arévalo, P. (2017). *Gestión administrativa y calidad de procesos del área de infraestructura de la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*. Universidad César Vallejo, San Martín, Tarapoto. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13019/arevalo\\_ap.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13019/arevalo_ap.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrasco, J. (2017). *Gestión Municipal y su relación con los Procesos Administrativos de la Licencia de Construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*. Universidad César Vallejo, Tarapoto. Obtenido de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12835/carrasco\\_sj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12835/carrasco_sj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Casa, M. (2015). *Gestión por competencias y desempeño laboral del personal administrativo en la municipalidad distrital de San Jerónimo - 2015*. (Tesis de

- licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas – Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/242/Maribel\\_Casa\\_Tesis\\_Titulo\\_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/242/Maribel_Casa_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiang, M., Martín, J. & Núñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid. España: R.B. Servicios Editoriales, S.L. Obtenido de:  
[https://books.google.com.pe/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional+libros&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi-w\\_Dwg57PAhVLMR4KHVstAu8Q6AEIJTAA#v=onepage&q=clima%20organizacional%20libros&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=clima+organizacional+libros&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi-w_Dwg57PAhVLMR4KHVstAu8Q6AEIJTAA#v=onepage&q=clima%20organizacional%20libros&f=false)
- Feher, F. (2018). *¿Gestión por funciones o por procesos?* El Empresario. Recuperado de: <http://eempresario.mx/gestion/gestion-funciones-procesos>
- Fischman, D. (2017). "Evaluaciones de desempeño", por David Fischman. Diario El Comercio. Recuperado de: <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888>
- Gómez, M. (2009). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (Segunda ed.). Córdoba: Editorial Brujas. Obtenido de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/elibroindividuales/reader.action?docID=3185747&query=metodologia+de+investigacion+cientifica>
- Inca, k. (2015). *Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas - Perú. Recuperado de:  
<http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-%20Inca%20Allcahuaman-Gertion%20del%20talento%20huamano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Manobanda, S. (2018). *La evaluación del desempeño como instrumento para medir la gestión de las personas con habilidades diferentes*. (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. Recuperado de:  
<http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/27069/1/14%20GTH.pdf>

- Munch, L. (2014). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Editorial Pearson Educación. Obtenido de <http://fernandosuarz.com.ar/descargas/bibliodigital/admin/adminmunch.pdf>
- Martínez Guillen, M. C. (2012). *La evaluación del Rendimiento*. España: Editorial Díaz de Santos. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=wU\\_-WgpqxwYC&pg=PA285&dq=desempe%C3%B1o+laboral+conocimiento+d e+sus+funciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjBmvH\\_-fPNAhUE5iYKHc66ADQQ6AEIKDAB#v=snippet&q=desempe%C3%B1o&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=wU_-WgpqxwYC&pg=PA285&dq=desempe%C3%B1o+laboral+conocimiento+d e+sus+funciones&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjBmvH_-fPNAhUE5iYKHc66ADQQ6AEIKDAB#v=snippet&q=desempe%C3%B1o&f=false)
- Naranjo, S. (2012). *El desempeño laboral en el balcón de servicios del gobierno autónomo descentralizado municipalidad de Ambato y su incidencia en la satisfacción al cliente*. (Tesis de grado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato - Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6019/3/Mg.GP.1646.pdf>
- Ocaña, J. (2012). *Gestión de proyectos con mapas mentales*. San Vicente: Editorial Club Universitario. Obtenido de: [https://books.google.com.pe/books?id=0tgowqPtUArgC&printsec=frontcover&dq=gestion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjKr\\_jgrprRAhVNYsYKHZIxCCIQ6AEIKDAC#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20institucional&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=0tgowqPtUArgC&printsec=frontcover&dq=gestion&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjKr_jgrprRAhVNYsYKHZIxCCIQ6AEIKDAC#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20institucional&f=false)
- Oré, E. (2015). *El ABC de la tesis con contrastación de hipótesis*. Perú Red Internacional de ISO Expertos (2018). *La Gestión por procesos y su Enfoque práctico dentro de la Organización -2/3*. Rediie.com. Recuperado de: <http://www.rediie.com/la-gestion-procesos-enfoque-practico-dentro-la-organizacion-23/>
- Pérez, P. (2017). *La OIT revela cómo fue el desempeño del mercado laboral en Panamá durante 2017*. Diario El Capital. Recuperado de: <https://elcapitalfinanciero.com/la-oit-revela-como-fue-el-desempeno-del-mercado-laboral-en-panama-durante-2017/>
- Ríos, C. y Velasco, K. (2013). *Diseño de un sistema de gestión por procesos para una empresa dedicada a la comercialización de materiales y equipos del sector eléctrico de media y baja tensión y servicios de asesoría técnica ubicada en la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de grado). Escuela Superior

- Politécnica del Litoral. Guayaquil - Ecuador. Recuperado de:  
<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/25072/2/TESINA%20ODE%20GRADO%20RIOS-VELASCO.pdf>
- Robbins, S. & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación. Obtenido de <http://www.cars59.com/wp-content/uploads/2016/02/Book-Administracion.pdf>
- Robbins, S. (2010). *Comportamiento organizacional*. México: Editorial Pearson. Obtenido de:  
[https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)
- Ruiz, C. (2012). *Confiabilidad. Programa Interinstitucional Doctorado en Educación*. Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Venezuela.  
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/n33/art12.pdf>
- Valenzuela, R. (2017). *Gestión por Procesos y Clima Social Laboral de los Trabajadores del Instituto Nacional de Defensa Civil de Lima 2017*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Lima – Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10000/Valenzuela\\_ARC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/10000/Valenzuela_ARC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villanueva, C. (2018). *Disponen la prepublicación en el portal institucional del proyecto de Directiva para la implementación de la Gestión por Procesos en las entidades de la Administración Pública*. Resolución Ministerial N° 227-2018-PCM. Recuperado de:  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/disponen-la-prepublicacion-en-el-portal-institucional-del-pr-resolucion-ministerial-no-227-2018-pcm-1693326-1/>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica* (cuarta edición ed.). México, México: EDITORIAL LIMUSA. S.A. DE C.v. Recuperado el 07 de enero de 2019, de:  
[https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El\\_proceso\\_\\_de\\_l\\_a\\_investigaci\\_n\\_cient\\_fica\\_Mario\\_Tamayo.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/227860/El_proceso__de_l_a_investigaci_n_cient_fica_Mario_Tamayo.pdf)



## **ANEXOS**

### Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
<b>Gestión por procesos</b>	<p>Forma de poder proyectar, estructurar, conducir e inspeccionar de manera colateral y progresión a las distintas cantidades de disposición, y así poder ayudar con el fin de acortar brechas ante las obligaciones y aspiraciones de toda la secuencia de usuarios, como tal, la ganancia de los objetivos institucionales. PCM/SGP (2018)</p>	<p>Sera medido a través de la técnica de la encuesta donde se preguntará a cada trabajador para determinar la relación entre la Gestión por procesos y Desempeño laboral.</p>	Operativos o misionales	<p>Identificación de productos Identificación de procesos Características de los procesos Determinación de la secuencia e interacción de los procesos Aprobación y difusión de los documentos generados</p>	<b>Ordinal</b>
			Estratégicos	<p>Seguimiento y medición de procesos Análisis de procesos</p>	
			De soporte o de apoyo	<p>Selección de problemas en los procesos Análisis de causa – efecto Selección de mejoras Implementación de mejoras</p>	
			Iniciativa	<p>Capacidad del personal Disciplina</p>	
<b>Desempeño laboral</b>	<p>Es el modelo de servicio de las acciones o toma de decisiones tratados en los colaboradores que tienen un grado de satisfacción observable antes los fines de reorganización, por consiguiente son estudiados y vistos por otra institución, así como las soluciones que brindaron a la empresa actualmente laborando. (Alles, 2013)</p>	<p>Sera medido a través de la técnica de la encuesta donde se preguntará a cada trabajador si el Desempeño laboral viene siendo acorde.</p>	Competencia	<p>Calidad de trabajo Responsabilidad Ambiente laboral</p>	<b>Ordinal</b>
			Productividad	<p>Trabajo en equipo</p>	
			Motivación intrínseca	<p>Capacitación</p>	

## Matriz de consistencia

### Título: Gestión por procesos y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín - 2020

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre la Gestión por procesos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín - 2020?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cuál es la relación entre Gestión por procesos y la competencia de los colaboradores de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, San Martín - 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Gestión por procesos y la productividad de los colaboradores de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, San Martín - 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación entre Gestión por procesos y la motivación intrínseca de los colaboradores de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, San Martín - 2020?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la Gestión por procesos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín - 2020</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar la relación entre los niveles de Gestión por procesos y la competencia de los colaboradores de la Municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2020</p> <p>Identificar la relación entre los niveles de Gestión por procesos y la productividad de los colaboradores de la Municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2020</p> <p>Identificar la relación entre los niveles de Gestión por procesos y la motivación intrínseca de los colaboradores de la Municipalidad distrital de La Banda de Shilcayo, San Martín – 2020</p>	<p><b>Hipótesis general</b> <b>H<sub>i</sub>:</b> La Gestión por procesos se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2020</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> <b>H<sub>1</sub>:</b> La gestión por procesos se relaciona significativamente con la competencia de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2020 es buena.</p> <p><b>H<sub>2</sub>:</b> La gestión por procesos se relaciona significativamente con la productividad de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2020 es buena.</p> <p><b>H<sub>3</sub>:</b> La gestión de procesos se relaciona significativamente con la motivación intrínseca de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2020 es buena.</p>	<p><b>Técnica</b> Encuestas</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario</p>
<b>Diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Variables y dimensiones</b>	
No experimental	<p><b>Población</b> Trabajadores de la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2020</p> <p><b>Muestra</b> 31 trabajadores</p>	<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>
		Gestión por procesos	Operativos o misionales
			Estratégicos
			De soporte o de apoyo
		Desempeño Laboral	Competencia
Motivación intrínseca			

**Instrumentos de recolección de datos (instrumento 1)**  
**Cuestionario sobre la Gestión por procesos**

Buen día señor(a) la presente investigación tiene como objetivo conocer las apreciaciones que se tiene sobre la Gestión por procesos de la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, para lo cual se le ruega responder las preguntas de acuerdo a su apreciación, la información que nos brinde tiene carácter reservada por lo cual se le ruega su colaboración.

**Instrucciones:**

Marque la respuesta de acuerdo a su apreciación, para lo cual tiene que tener en consideración lo siguiente:

Ítem	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Escala	1	2	3	4	5

N°	GESTIÓN POR PROCESOS					
Operativos o misionales		1	2	3	4	5
1	¿Cree usted que la municipalidad de Banda de Shilcayo cumple con la identificación de productos previstos en el marco de sus competencias?					
2	¿Tiene la Municipalidad de la Banda de Shilcayo definidos sus procesos operativos o misionales que son necesarios para elaborar los productos?					
3	¿Considera que la entidad incluye la descripción de la secuencia lógica de las actividades que conforme el proceso?					
4	¿La entidad lleva fichas técnicas y diagramas de los procesos revisados y aprobados por quien hizo el proceso?					
5	¿Considera que cada proceso tiene una determinada secuencia e interacción con la entidad?					
6	¿Se realiza un análisis previo a la conformidad del responsable de la materia en gestión por procesos en la entidad sobre aspectos técnicos contenido de la presente Norma Técnica?					
7	¿La entidad brinda capacitaciones para un mejor desarrollo de cada actividad?					
Estratégicos						
8	¿Considera que la entidad define las políticas, el planeamiento institucional, las estrategias los objetivos y metas de la entidad?					
9	¿La entidad asegura la provisión de los recursos necesarios para el cumplimiento y que incluyen procesos destinado al seguimiento, evaluación y mejora?					

10	¿La entidad selecciona los indicadores sobre lo que se realizara el seguimiento y la medición del desempeño de los procesos?					
11	¿Cree que la entidad compara los resultados obtenidos de la medición y el seguimiento contra las metas definidas para cada indicador con el propósito de cuantificar el desempeño de los procesos?					
De soporte o de apoyo						
12	¿Considera que la entidad identifica y selecciona aquellos problemas cuya solución tenga impacto en los siguientes aspectos de la gestión?					
13	¿La entidad analiza e identifica las causas que dan origen al problema seleccionado verificando de manera objetiva la correspondencia entre las causas y el efecto?					
14	¿La selección de la solución que sea factible de implementar y que se considere efectiva para la eliminación o minimización del problema es parte de la entidad?					

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la definición de la PCM/SGP (2018)

**Instrumentos de recolección de datos (instrumento 2)**  
**Cuestionario sobre el desempeño laboral**

Señor/señora:

Buen día, el presente cuestionario tiene por objetivo principal conocer cómo se está el desempeño Laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, para lo cual debe marcar con una "X" de acuerdo a las siguientes indicaciones

Trabajador N°:

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

<b>DESEMPEÑO LABORAL</b>					
<b>COMPETENCIA</b>					
1	¿Los colaboradores proponen ideas de solución frente a las dificultades que surgen dentro de la institución?				
2	¿Los trabajadores proponen ideas para mejorar las funciones desarrolladas dentro de la entidad?				
3	¿El colaborador se muestra comprometido con el cumplimiento de metas y objetivos establecidos por la institución?				
4	¿El trabajador de la institución desarrolla sus funciones de manera óptima?				
5	¿El colaborador respeta el manual de normas establecidas por la institución?				
6	¿El colaborador cumple con los horarios de trabajo de manera puntual?				
<b>PRODUCTIVIDAD</b>					
7	¿Las funciones desarrolladas por el trabajador superan las expectativas, contribuyendo así en el logro de los objetivos?				
8	¿Se siente satisfecho con la labor desarrollada por el colaborador?				
9	¿Cuán seguido los ciudadanos se sienten satisfechos con el servicio que le brinda el colaborador?				
10	¿El colaborador cumple responsablemente los trabajos encomendados?				
11	¿El trabajador de la institución cumple con las actividades planificadas para el cumplimiento de los objetivos?				

12	¿El trabajador mantiene una adecuada relación con sus compañeros de trabajo?					
13	¿El trabajador se muestra respetuoso frente a sus compañeros y superiores?					
<b>MOTIVACIÓN</b>						
14	¿El trabajador demuestra disposición de trabajo en equipo?					
15	¿El trabajador se muestra colaborativo y predispuesto a ayudar a sus compañeros de trabajo?					
16	¿El trabajador pone en práctica lo aprendido en las capacitaciones que se les brinda?					
17	¿El colaborador muestra mejoras en sus funciones después de cada capacitación que recibe?					

**Fuente:** Elaboración propia a partir de la definición de Alles (2013)

## Validación de instrumentos



### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
 Grado Académico : Doctor en Ciencias de la Educación  
 Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto–Docente de Investigación  
 DRE – San Martín /Especialista en Educación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Katherine Noemi Argandoña Nolasco

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión por procesos.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión por procesos.</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión por procesos.</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>42</b>				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es medianamente válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales. Es necesario que subsane las observaciones para dotarle de validez, aplicabilidad y pertinencia.

#### PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2

Tarapoto, 02 de Julio de 2020



Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
CPPV-R° 357054

Sello personal y firma



**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
 Grado Académico : Doctor en Ciencias de la Educación  
 Institución donde labora/Cargo : EPG/UCV Tarapoto–Docente de Investigación  
 DRE – San Martín /Especialista en Educación  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s) : Br. Katherine Noemi Argandoña Nolasco

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

⊕ **MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desempeño Laboral</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Desempeño Laboral</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Desempeño Laboral</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

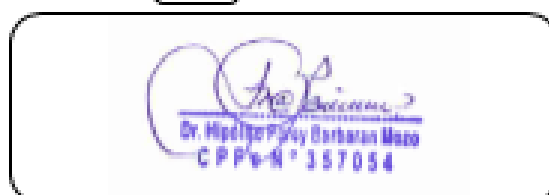
**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

El citado cuestionario cumple aceptablemente con la mayoría de los criterios de evaluación; en consecuencia, es medianamente válido, pertinente y aplicable para los sujetos muestrales. Es necesario que subsane las observaciones para dotarlo de validez, aplicabilidad y pertinencia.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.2

Tarapoto, 02 de Julio de 2020



Dr. Hipólito Percy Barbarán Mozo  
 CPPV N° 357054

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Mario Pezo Gonzales  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Director de la Oficina de Asuntos Académicos  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Katherine Noemi Argandoña nolasco

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desempeño Laboral</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Desempeño Laboral</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Desempeño Laboral</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

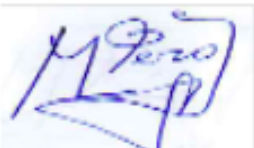
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 30 de junio de 2020



Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Mario Pezo Gonzales  
 Institución donde labora : Universidad Nacional de San Martín  
 Especialidad : Director de la Oficina de Asuntos Académicos  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Katherine Noemi Argandoña nolasco

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestión por procesos</b>					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestión por procesos</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestión por procesos</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						

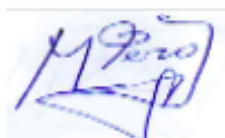
(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Tarapoto, 30 de junio de 2020



Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**II. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Dr. Sanchez Davila, Keller  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestion Publica y Gubernamental  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Katherine Noemi Argandoña nolasco


**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**


CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Gestion por procesos.</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Gestion por procesos.</b>					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Gestion por procesos.</b>				x	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**
**Apto para su aplicación**
**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.4

Tarapoto, 02 de julio de 2020



Dr. Keller Sánchez Davila  
 DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Sanchez Davila, Keller  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo  
 Especialidad : Doctor en Gestion Publica y Governamental  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s): Br. Katherine Noemi Argandoña nolasco

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: <b>Desempeño Laboral</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio: <b>Desempeño Laboral</b>				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: <b>Desempeño Laboral</b>				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					44	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)


### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Apto para su aplicación

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.4

Tarapoto, 02 de julio de 2020



Dr. Keller Sánchez Davila  
DOCENTE POS GRADO

Sello personal y firma

## Índice de confiable

### Análisis de confiabilidad:

#### Gestión por procesos.

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	31	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	31	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,548	,549	14

### Desempeño laboral:

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	31	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	31	100,0

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

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,601	,621	17

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO  
PROVINCIA DE SAN MARTIN – REGION DE SAN MARTIN

"Año de la universalización de la Salud"

# CONSTANCIA

El Alcalde de la Municipalidad del Distrito de la Banda de Shilcayo, Provincia de San Martín, Departamento de San Martín;

### HACE CONSTAR:

Que, la maestrante **Br. Katherine Noemi Argandoña Nolasco**, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, filial Tarapoto, realizó la investigación de su tesis "**Gestión por procesos y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín, 2020**", en el año que se menciona en el título mismo.

Se expide la presente constancia, a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

Banda de Shilcayo, 30 de Junio de 2020.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA BANDA DE SHILCAYO

JOSE A. DEL AGUIÑA GARCIA  
ALCALDE

## Base de datos estadísticos de Gestión por procesos

Gestión por procesos														
	D1							D2				D3		
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14
F1	3	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
F2	4	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4	4	5	5
F3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3
F4	5	4	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
F5	3	5	4	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	5
F6	3	5	5	4	5	3	5	4	5	3	4	4	5	3
F7	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4
F8	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
F9	3	5	3	3	5	3	5	5	4	5	5	4	5	5
F10	4	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
F11	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4
F12	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	3	4	5
F13	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4
F14	3	5	4	5	3	4	5	5	5	3	5	4	5	5
F15	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5
F16	3	4	3	5	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4
F17	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
F18	4	4	3	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5
F19	3	5	5	4	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5
F20	5	4	3	5	4	5	5	4	5	3	5	4	3	5
F21	3	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4
F22	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	3	5
F23	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
F24	4	5	4	4	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5
F25	3	5	5	4	4	3	5	4	4	5	5	4	4	4
F26	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
F27	5	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5
F28	3	5	5	4	5	4	5	5	3	4	5	5	4	5
F29	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	3	4
F30	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5
F31	4	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4



## Base de datos estadísticos de Desempeño Laboral

Desempeño laboral																	
	D1						D2							D3			
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8	E9	E10	E11	E12	E13	E14	E15	E16	E17
F1	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3
F2	4	4	5	5	4	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	3	5
F3	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	3	4	5	4
F4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5
F5	3	5	4	5	4	3	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5
F6	3	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5
F7	5	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5
F8	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4
F9	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
F10	4	4	3	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4
F11	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5
F12	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	4	4	5	5	3	5
F13	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5
F14	3	5	4	5	3	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5
F15	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	5	5	4
F16	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5
F17	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4
F18	4	4	3	4	3	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4
F19	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5
F20	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4
F21	3	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
F22	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	3
F23	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	3	5	5
F24	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4
F25	3	5	5	4	5	5	4	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5
F26	5	5	5	5	3	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5
F27	5	4	3	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4
F28	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5
F29	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4
F30	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4
F31	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	5	4	5