



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**"La gestión por procesos y su relación en el desempeño
laboral en el área de llamadas de emergencias en una
institución de salud – Lima 2022"**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Ingeniera Industrial**

AUTOR:

Garcia Garcia, Graciela Yadira (orcid.org/0000-0002-8196-0366)

ASESORA:

Dra. Quispe Rivera, Teotista Adelina (orcid.org/0000-0002-3371-1488)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Empresarial y Productiva

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Mi tesis la dedico a mi papá, hermano y abuelitos por haberme apoyado en todo el proceso de mi etapa universitaria, ya que ellos me dieron la energía y fortaleza de seguir adelante y nunca rendirme ante ningún problema.

También dedico mi tesis a un angelito que siempre me cuida desde que era pequeña, y es mi mamá, siempre la llevo en mi corazón y me dio la fuerza para seguir adelante junto a mi papá y hermano.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, doy gracias a Dios, por permitirme tener una maravillosa familia, también agradecer a mi papá por apoyarme en mi etapa universitaria, que fue la mejor experiencia, siempre con altos y bajos, pero ello me permitió crecer como persona y madurar de mis propias experiencias.

Así mismo, agradezco a toda mi familia por preocuparse por mi bienestar durante todo mi crecimiento, en especial a mi hermano que siempre ha estado conmigo en los buenos y malos momentos.

Índice de Contenidos

| | |
|--|------|
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | iv |
| ÍNDICE DE TABLAS | v |
| ÍNDICE DE FIGURAS | vi |
| RESUMEN | vii |
| ABSTRACT | viii |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 9 |
| III. METODOLOGÍA..... | 19 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación..... | 19 |
| 3.2 Variables y operacionalización..... | 19 |
| 3.3 Población y muestra..... | 21 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 22 |
| 3.5 Procedimientos | 23 |
| 3.6 Método de análisis de datos..... | 24 |
| 3.7 Aspectos éticos | 24 |
| IV. RESULTADOS..... | 25 |
| V. DISCUSIÓN | 42 |
| VI. CONCLUSIONES | 46 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 47 |
| REFERENCIAS..... | 47 |
| ANEXOS | 54 |

Índice de Tablas

| | | |
|------------------|--|----|
| Tabla 1. | Reporte de frecuencia de fallas | 5 |
| Tabla 2. | Planifica usted sus tareas asignadas según sus funciones | 26 |
| Tabla 3. | Tiene usted clara las tareas de sus funciones asignadas..... | 27 |
| Tabla 4. | Está de acuerdo con las funciones asignadas..... | 28 |
| Tabla 5. | Esta dispuesto a asumir la responsabilidad de otro compañero..... | 29 |
| Tabla 6. | Confía en el trabajo del resto del equipo | 30 |
| Tabla 7. | Trabaja en coordinación con los demás compañeros..... | 31 |
| Tabla 8. | Realiza las atenciones en los tiempos establecidos | 32 |
| Tabla 9. | Utilizar los recursos eficientemente | 33 |
| Tabla 10. | Cumple con las metas establecidas | 34 |
| Tabla 11. | Reportar los errores a la gestión para ver las mejoras | 35 |
| Tabla 12. | Contar con tiempo para evaluar el desempeño al cierre del servicio | 36 |
| Tabla 13. | Considera muy importante la satisfacción del usuario..... | 37 |
| Tabla 14. | Prueba de Normalidad de las variables | 38 |
| Tabla 15. | Correlación entre las Variables..... | 39 |
| Tabla 16. | Correlación entre Gestión por procesos y Responsabilidad | 40 |
| Tabla 17. | Correlación entre Gestión por procesos y calidad de trabajo | 41 |

Índice de Figuras

| | | |
|-------------------|---|----|
| Figura 1. | Diagrama de Pareto..... | 5 |
| Figura 2. | Diagrama de Ishikawa | 6 |
| Figura 3. | Planifica usted sus tareas asignadas según sus funciones | 26 |
| Figura 4. | Tiene usted clara las tareas de sus funciones asignadas..... | 27 |
| Figura 5. | Está de acuerdo con las funciones asignadas..... | 28 |
| Figura 6. | Esta dispuesto a asumir la responsabilidad de otro compañero..... | 29 |
| Figura 7. | Confía en el trabajo del resto del equipo | 30 |
| Figura 8. | Trabaja en coordinación con los demás compañeros..... | 31 |
| Figura 9. | Realiza las atenciones en los tiempos establecidos | 32 |
| Figura 10. | Utilizar los recursos eficientemente | 33 |
| Figura 11. | Cumple con las metas establecidas | 34 |
| Figura 12. | Reportar los errores a la gestión para ver las mejoras..... | 35 |
| Figura 13. | Contar con tiempo evaluar desempeño al cierre del servicio | 36 |
| Figura 14. | Considera muy importante la satisfacción del usuario | 37 |

Resumen

El presente trabajo de investigación estableció como objetivo principal determinar la relación de la gestión por procesos con el desempeño laboral en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud, dentro de un enfoque cuantitativo en diseño no experimental con corte transversal, de alcance correlacional y del tipo aplicada, tomando la población del área de llamadas de urgencia con un total de 66 operadores, que se encuentran organizados en 10 grupos y cada uno con un líder y 10 teleoperadores, aprovechando el soporte de esa información a efectos de poder tener un mejor criterio para la elaboración de cuestionarios en la técnica de la encuesta que hemos aplicado, la técnica fue la encuesta y como instrumento se utilizó cuestionarios los cuales fueron validados por 5 juicios de expertos, con respecto a la prueba de la hipótesis general los resultados se obtuvieron mediante el estadístico del Rho de Spearman, determinando que el "p" valor dio como resultado 0,000 siendo menor a $< 0,05$, rechazando de esta manera la hipótesis nula, por lo tanto se concluye que la gestión por procesos tiene relación con el desempeño laboral en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud.

Palabras clave: Gestión, procesos, teleoperadores, desempeño.

Abstract

The present research work established as its main objective to determine the relationship of process management with job performance in the area of emergency calls in a health institution, within a quantitative approach in a non-experimental design with a cross section, of correlational scope. and of the type applied, taking the population of the area of emergency calls with a total of 66 operators, who are organized in 10 groups and each one with a leader and 10 telemarketers, taking advantage of the support of this information in order to be able to have a The best criterion for the elaboration of questionnaires in the survey technique that we have applied, the technique was the survey and as an instrument questionnaires were used, which were validated by 5 expert judgments, with respect to the test of the general hypothesis, the results were obtained using Spearman's Rho statistic, determining that the "p" value resulted in 0.000, being me nor a < 0.05 , thus rejecting the null hypothesis, therefore it is concluded that process management is related to work performance in the area of emergency calls in a health institution.

Keywords: Management, processes, telemarketers, performance.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente alrededor del mundo la selección de personal evoluciona permanentemente, los procesos y herramientas con las cuales se operan están en constante cambio los mismos que se han visto incrementados en las últimas décadas, más aun si tenemos en cuenta los avances tecnológicos en comunicación y la globalización, cambios de corrientes a nivel mundial, como el pasar de recursos humanos a gestión del talento humano, a nivel global las organizaciones se soportan en equipos de trabajo, con perfiles de creatividad e innovación,

En el ámbito latinoamericano, las empresas emulan las corrientes en los avances en recursos humanos y del talento humano, sin embargo, tienen problemas similares en los procesos de selección, algunos resultados negativos en el desenvolvimiento del personal seleccionado, afectando directamente al desempeño laboral (Buriticá, 2015, p41).

Según Cutipa y Zapata (2017) indican que en el marco latinoamericano es necesario un cambio en los procesos que se manejan a efectos de mejorar la situación en la gestión del desempeño en el ámbito laboral, estos cambios ayudarían a mejorar el desempeño del trabajador en bien de la organización, por ende, podemos relacionar mejora de productividad, mejora de ambiente laboral, mejora en la gestión y demás relacionados fruto de una buena selección.

En el contexto nacional se aprecia que la selección de personal no es la adecuada y se denota en el accionar de las organizaciones públicas y privadas, más aún en las entidades públicas como indica Casa (2015) que los problemas de desempeño tiene su raíz desde el proceso de selección de personal, el cual no cumple con una buena difusión en el reclutamiento e inclusive faltas de ética en el proceso.

Así mismo, en el sector privado nacional en la pequeña y mediana empresa por tema de costos no se cumple con un proceso adecuado de selección de personal, como dice Sirvent (2017) en el Perú la selección del

talento humano se ve con mayor aplicación en las empresas homologadas y gran empresa, cuyas políticas son los trabajos con excelencia y bajo estándares de calidad fijados por los grandes contratantes.

A nivel local y puntual, uno de los problemas que se enfrenta en la selección los Call Centers en general, es el universo de candidatos que trata de encontrar trabajo en esa área. Los postulantes por lo general tienen una edad de 18 a 28 años, lo que da a lugar que solo buscan un empleo temporal, ya sea porque temas de estudio y después encontrar un trabajo relacionado con su especialidad o porque aún no llegan a una posición de madurez para aceptar gran presión en las labores, entre tantas razones. Debido a ello, hay mucha rotación de personal, por ende, gasto de tiempo en el proceso de reclutamiento, e inversión innecesaria del entrenamiento o la capacitación, difusión y otros recursos utilizados para atraer y seleccionar al recurso humano (Andrade, 2015, p13).

En este contexto las instituciones de salud no escapan a esta realidad problemática especialmente en el ámbito la atención de llamadas de emergencia, los teleoperadores del servicio atienden las llamadas realizadas al número de emergencias, interrelacionando para los servicios de ambulancia, bomberos o de la policía en un centro de control. Se ejecuta un protocolo para determinar lo sucedido o enviar los vehículos de emergencia a la escena si es necesario (Lagunés, 2017, p12).

Los teleoperadores del servicio contestan llamadas de los números de emergencias que están a su servicio a través de un operador de telefonía en general. Sus funciones varían dependiendo la asignación, trabajan para el servicio de ambulancia, bomberos, policía o un centro integrado de emergencias (Moreno, 2017, p23).

En la actualidad la institución reporta un índice de rotación de personal en el centro de llamadas de emergencia mayor a lo esperado, esto indudablemente impacta en la operatividad del servicio, en momentos no se cuenta con reemplazos para personal faltante o se reemplaza con personal no calificado que desconocen el fondo de la razón del servicio, tomando

tiempo en adaptarse y ocasionando distracción de otro personal operativo por lo que convendría una inducción previa, como mencionamos el instruir al personal reemplazante o nuevo toma tiempo, da lugar también a más trabajo en la parte de recursos porque es obligatorio el uso de ropa adecuada, medida que es dictada por la institución en forma general por razones sanitarias, también debe tenerse en cuenta los permisos por códigos de acceso a el área de llamadas de emergencia.

Por otra parte, el personal recién contratado muchas veces no se adapta a las funciones o se le torna muy tedioso el trabajo y trabaja uno o dos días creando una pérdida de tiempo en lo que respecta al proceso de selección como a las funciones esperadas a realizar, perjudica las expectativas de cumplimiento.

Las metas diarias se ven perjudicadas, no se cumplen el número de atenciones estimadas, los procesos de selección a veces por la premura de la necesidad del persona se ve acortado ocasionando baja de calidad en el proceso, debería tenerse una base de datos alterna, procesos alternos o quizás servicios de terceros que puedan suplir en algunos momentos de necesidad del servicio el suministro de personal, aunque también para ello se deben tener los perfiles necesarios para que la tercerización cumpla el propósito

Por otra parte, no se tiene un perfil psicológico definido que vea la pro actividad de la persona para el trabajo en llamadas de emergencia, teniendo en cuenta también que el puesto no ofrece capacidad de desarrollo

Causas:

Personal sin perfil adecuado

No hay supervisión

No hay capacidad de recambio

Rotación de personal en exceso

Personal sin compromiso

Personal sin Inducción

alta de planificación

Horarios inadecuados

Carencia de tiempos parciales

Procesos extensos

Sin planificación

Falta de capacidad de respuesta

Escasa oferta laboral

Demanda laboral insatisfecha

Ambiente laboral inadecuado

Tomando en cuenta los datos recabados que se encuentran en la base histórica mostramos la frecuencia de los errores o fallas como se puede ver en la Tabla 01, donde mediante Diagrama de Pareto se encuentra que 5 causas acumulan cercar del 80% de fallas, en tal sentido a manera visual mostramos el diagrama correspondiente que se observa en la Figura 01.

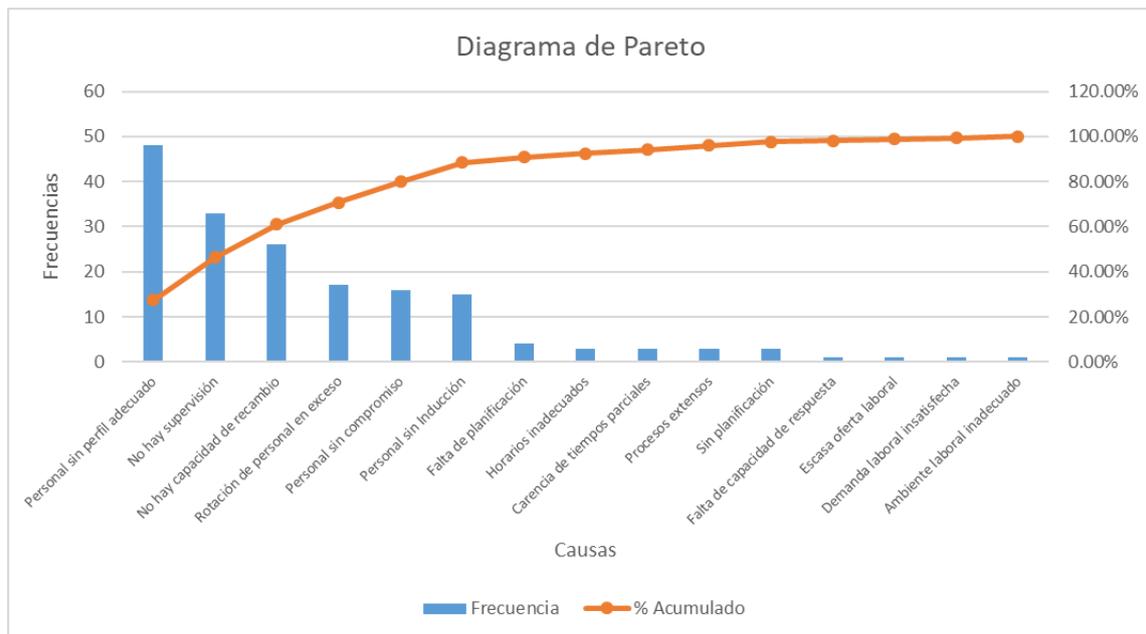
Además de ello, en la Figura N°2 mostramos el Diagrama de Ishikawa que nos indica las causas y el efecto de que es mal servicio de atención.

Tabla 1. Reporte de frecuencia de fallas

| CAUSAS | Frecuencia | % | Frec. Acum. | % Acumulado |
|---------------------------------|------------|--------|-------------|-------------|
| Personal sin perfil adecuado | 48 | 27.43% | 48.00 | 27.43% |
| No hay supervisión | 33 | 18.86% | 81.00 | 46.29% |
| No hay capacidad de recambio | 26 | 14.86% | 107.00 | 61.14% |
| Rotación de personal en exceso | 17 | 9.71% | 124.00 | 70.86% |
| Personal sin compromiso | 16 | 9.14% | 140.00 | 80.00% |
| Personal sin Inducción | 15 | 8.57% | 155.00 | 88.57% |
| Falta de planificación | 4 | 2.29% | 159.00 | 90.86% |
| Horarios inadecuados | 3 | 1.71% | 162.00 | 92.57% |
| Carencia de tiempos parciales | 3 | 1.71% | 165.00 | 94.29% |
| Procesos extensos | 3 | 1.71% | 168.00 | 96.00% |
| Sin planificación | 3 | 1.71% | 171.00 | 97.71% |
| Falta de capacidad de respuesta | 1 | 0.57% | 172.00 | 98.29% |
| Escasa oferta laboral | 1 | 0.57% | 173.00 | 98.86% |
| Demanda laboral insatisfecha | 1 | 0.57% | 174.00 | 99.43% |
| Ambiente laboral inadecuado | 1 | 0.57% | 175.00 | 100.00% |

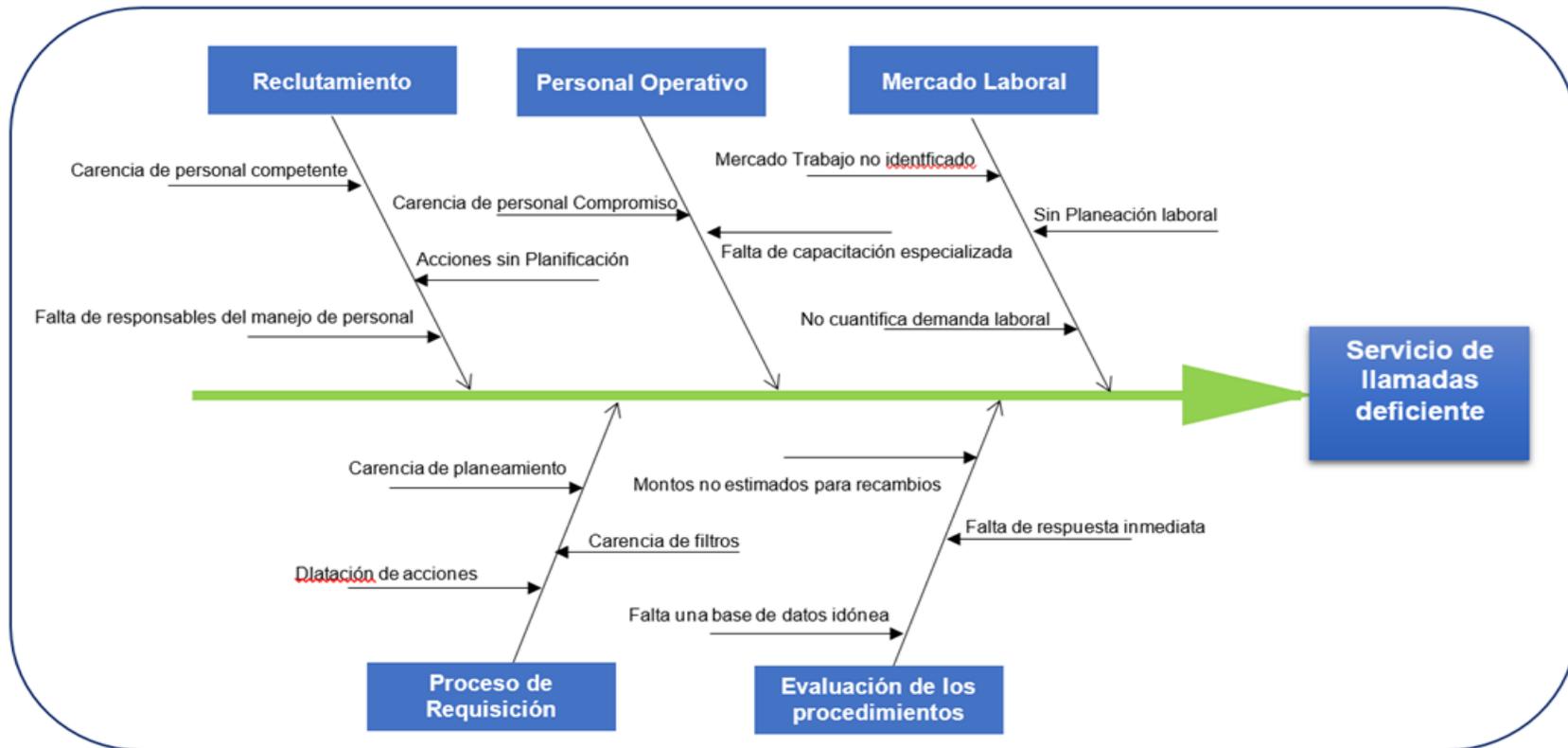
Fuente: Elaboración propia.

Figura 1. Diagrama de Pareto



Fuente: Elaboración propia.

Figura 2. Diagrama de Ishikawa



Fuente: Elaboración propia.

Por lo detallado y descrito de los problemas internos de la empresa planteamos el siguiente problema general: ¿En qué manera la gestión por procesos tiene relación en el desempeño laboral en el área de llamadas de emergencias en una institución de salud – Lima 2022?; por otra parte, indicamos los problemas específicos: ¿En qué manera la gestión por procesos se relaciona con la capacidad del operador en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud – Lima 2022?; ¿En qué manera la gestión por procesos se relaciona con la calidad de trabajo en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud – Lima 2022?

Justificación de la gestión por procesos

El presente trabajo de investigación se justifica de forma teórica considerando que según Bernal (2010) menciona que en un trabajo de investigación se debe tener por conveniente reflexionar sobre el saber o conocimiento planeado a efectos de coadyuvar con teorías para próximos estudiantes o investigadores sobre el tema y colaborar como impulsar a buscar mayor documentación al respecto para mejorar los sustentos teóricos en mejora de futuras investigaciones aplicadas para el desarrollo de una buena aplicación metodológica y obtener resultados provechosos.

Nuestra investigación se justifica de modo práctico, ya que el objetivo es reducir la rotación de personal con el perfil psicológica acorde al puesto de trabajo; como indican los autores Salinas y Cárdenas (2009) que el trabajo de investigación realizado puede generar en forma práctica beneficios prácticos directos o indirectos, además coadyuvar a resolver problemas iguales o similares; la idea de coadyuvar a lograr mejoras en los procesos productivos es parte de la gestión en talento humano, donde ya no llamamos recursos, sino capital humano por los inputs que se les da.

El presente se justificada en la metodología cuando planteamos un instrumento como lo menciona (Hernández et al, 2018, p 62) lo cual se alinea con propuestas de metodológicas en la línea del talento humano y bajo la

aplicación de instrumentos debidamente validados para el manejo de la data obtenida a fin de lograr demostrar las hipótesis indicadas.

Objetivo general y específicos

Del mismo modo, planteamos el siguiente objetivo general: Analizar la relación de la gestión por procesos con el desempeño laboral en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud – Lima 2022. Así mismo, planteamos los objetivos específicos siguientes: Analizar la relación de la gestión por procesos con la responsabilidad del operador en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud – Lima 2022 y Analizar la relación de la gestión por procesos con la calidad de trabajo en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud – Lima 2022.

Además de ello se presenta la hipótesis principal: La gestión por procesos tiene relación con el desempeño laboral en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud – Lima 2022. Y se presentan las hipótesis específicas: La gestión por procesos tiene relación con la responsabilidad del operador en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud – Lima 2022 y La gestión por procesos tiene relación con la calidad de trabajo en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud – Lima 2022.

II. MARCO TEÓRICO.

Iniciamos el presente capítulo presentando antecedentes Nacionales: Según Haymee (2017) en su trabajo el cual es de enfoque cuantitativo, tipo básica y Correlacional y tiene el objetivo de evaluar la relación que atiende la gestión del proceso en la selección personal empresa G y Q de ubicada en Huancayo manejado a nivel censal con los 17 trabajadores de la empresa, manejo entre otras dimensiones como reclutamiento de personal, habilidades blandas y responsabilidad para con el trabajo, en este sentido aplico como instrumento cuestionarios, según la naturaleza de las variables y las dimensiones, la encuesta arroja que los trabajadores no se encuentran de acuerdo con la gestión del proceso de selección y dado ello se ve la necesita revisar la gestión del proceso, en la aplicación de la estadística nos dan un coeficiente de correlación del 0.969, interpretando que no existe relación entre la gestión por procesos y la habilidad blanda de responsabilidad del individuo.

Según Allcchahaman (2015) en su trabajo de investigación en la universidad José María Arguedas de enfoque cuantitativo correlacional, plantea como formulación del problema sobre la relación existente entre la Gestión de proceso del Talento Humano y el aspecto Laboral en el gobierno local de la Provincial de Andahuaylas. Para analizar la relación existente entre la gestión de los recursos humanos y el desarrollo laboral en un área de la municipalidad, trabajando las dimensiones de selección de personal y capacitación bajo los objetivos de contratar personal idóneo y eficaz, el desarrollo metodológico fue el realizar encuesta de opinión a una muestra de 105 trabajadores de ambos sexos en forma indistinta y que se encuentren activos en la institución en un periodo determinado, fueron un cuestionario por cada variable, teniendo en cuenta 12 preguntas y para desempeño laboral 06 preguntas para ser trabajado en la escala de Likert; la validez bajo el coeficiente de Alfa de Cronbach dando un valor de 0,894. Para ambos cuestionarios siendo por ello fiables. El dato de sus resultados en virtud de las hipótesis fue bajo el desarrollo del coeficiente de relación de Spearman, dándonos un valor de 0,819 siendo una correlación positiva alta y el valor “sig” fue de 0.0000 menor a 0.05 dando a concluir que existe relación significativa.

Según Torres (2017) en su trabajo de investigación en la Universidad Privada del Norte de enfoque cuantitativo descriptivo correlacional tiene como objetivo evaluar y analizar la relación de la aplicación de procesos para la calidad de trabajo en el desempeño laboral de los colaboradores del Área Administrativa de la Municipalidad de Laredo, 2016. Para poder hallar una relación entre las variables se utilizó dos instrumentos de recolección de datos, utilizando como instrumento la encuesta con un cuestionario para cada variable, dándole fiabilidad mediante alpha de Cronbach, tanto sobre las dimensiones inmersas dentro de su variable de procesos aplicativos el nivel de desempeño laboral. Las muestras comprendieron de 35 trabajadores del área administrativa de la Municipalidad de Laredo. Para el procesamiento de datos, se utilizó la correlación de Pearson, al aplicarlos se arrojaron los siguientes resultados, $\rho=0.049$, es así como se encontró una relación significativa entre ambas variables ($p<0.05$), concluyendo que los procesos aseguran una buena calidad en el desempeño laboral.

Según Castañeda (2019) en su trabajo de investigación en la Universidad Federico Villarreal de enfoque cuantitativo adoptando métodos hipotético-deductivo plantea que existe una relación significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño de los equipos de trabajo en el sector empresarial privado. Para poder analizar la relación existente entre las variables, se utilizó una muestra de 103 empresas del sector privado ubicadas en Perú, como instrumentos de recolección de datos se utilizó una encuesta en el lugar donde se acontecen los hechos. Los resultados de la investigación arrojaron un coeficiente de correlación de 0.898, lo cual nos permite denotar una relación positiva y significativa entre la gestión del talento humano y el desempeño de los equipos de trabajo privados.

Según Aponte & Hernández (2020) en su trabajo de investigación en la Universidad Peruana de Las Américas de enfoque cuantitativo descriptivo correlacional, busca analizar cómo se relaciona la integración del personal en el desempeño laboral de la compañía A.S.T.S.A. Para comprobar la relación entre las variables, se implementaron instrumentos de investigación en los cuales se destaca la realización de encuestas a una muestra de 20

colaboradores. Los resultados nos dieron una resolución asintótica del chi - cuadrado y nos reporta un resultado de 0.00, por lo tanto, menciona que se acepta la hipótesis indicada en la investigación en cuanto a la influencia de la selección de trabajadores en el desempeño del centro laboral de la muestra de la empresa A.S.T.SAC.

A continuación damos a saber los antecedentes internacionales: Según Medina (2017) en su trabajo de tesis para la obtención de título “Selección de trabajadores y el desempeño del trabajador en la empresa LO&LO” en la universidad de Ambato – Quito en su investigación de enfoque cuantitativo, plantea la incidencia de la selección con el desempeño, para lo cual mediante cuestionario dirigido a una muestra de 50 trabajadores que formaban parte de la organización se aplicó el instrumento de la encuesta para ser procesado por el método de Chi Cuadrado donde se obtiene un nivel de significancia del 95% y un margen de error del 5%, comprobando de esta manera el planteamiento de la hipótesis que si existe incidencia de la selección de trabajadores con el desempeño del mismo, concluyendo a tener un proceso adecuado del mismo.

Según Cancinos (2015) en su tesis de grado en la universidad de Guatemala en su investigación cuasi experimental, plantea como formulación del problema ¿De qué forma se relaciona la selección del personal con el desarrollo laboral? Donde evalúa el nivel de incidencia del proceso administrativo de reclutamiento de personal con respecto al desarrollo de los trabajadores bajo un análisis de relación para establecer la correlación entre ambas variables, donde los factores de análisis fueron los trabajadores de una de las áreas administrativas de una empresa azucarera, abarcando una muestra de 36 trabajadores bajo el criterio de cualquier nivel de educación o edad, utilizando para el ello la herramienta de cuestionario para usar la escala de Likert, donde los resultados obtenidos indicaron que si existe relación entre en la hipótesis planteada bajo un rango de más del 72% que lo considero aceptable.

Pinzón (2017) realizo un trabajo de investigación sobre la evaluación laboral del desempeño de mujeres y hombres de las medianas y pequeñas empresas

en la localidad de Ocaña, trabajo de grado - Universidad Francisco de Paula Santander, Colombia, donde el objetivo principal se centra en evaluar el desempeño de los trabajadores, tanto mujeres como hombres que se desenvuelven en las pequeñas y medianas de la localidad de Ocaña. Para ello se tomó una muestra de pymes registradas en cantidad de 359 de acuerdo a la Cámara de Comercio de la localidad de Ocaña. Su metodología fue de descriptiva y de enfoque cuantitativo. En la recolección de dato se basó en las encuestas en forma primaria, tomado de la muestra ya mencionada y el análisis fue realizado en hoja de cálculo de Microsoft Excel. En tanto con los resultados, el investigador concluye que el desempeño de los trabajadores juega un papel importante, debido a que los empresarios miden el desempeño que posee cada uno de los trabajadores, analizan las debilidades y fortalezas de cada uno en función con las áreas en las que realizan sus funciones. Se pudo verificar menciona que medir el desempeño del trabajo es importante puesto que observa lo positivo y negativo que tienen los laboradores, también el trabajo en conjunto y el salario sin discriminación por varones o damas, lo que da lugar a un buen clima en el centro laboral.

Alvarado et al (2017) en su artículo sobre mejoras con método Kaizen y busca de Personal en el desarrollo de los trabajadores en la compañía de calzado "Gamos" de la localidad de Ambato, en Ecuador. Donde el objetivo principal fue ver la relación del reclutamiento en el desarrollo laboral de los trabajadores en la empresa en el periodo de un año 2012 a 2013. Para se trabajó con una muestra de 135 trabajadores del área de producción y en lo que respecta a la metodología es una investigación de tipo aplicada de nivel descriptivo y de enfoque cuantitativo. La técnica de para la recolección de datos inicial se basó en encuestas estructuradas, realizándolas a los trabajadores mencionados en la muestra que fue de 135 persona, para el trabajo del manejo de los datos se trabajó con el programa estadístico SPSS25. El autor concluye que la empresa de calzado no reporta un procedimiento para seleccionar al personal, se basa solamente en la experiencia del requirente, a pesar de ser tan solo un requisito en el perfil para formar integrar el equipo de laburo, tampoco se verifican las referencias de antecedentes laborales. Este trabajo se relaciona con el presente al señalar que la empresa mencionada no utiliza un

procedimiento para reclutar correctamente a sus empleados y que no tienen indicadores de desempeño por cada trabajador, llevando a que no se identifique si los trabajadores están aportando a la productividad y desarrollo de la compañía.

Teorías relacionadas

En la Gestión por procesos. – se define como la forma de enfocar el desarrollo de los trabajos, donde se tiene como objetivo la mejora continua en los procesos y actividades en una organización, para ello se identifica, selecciona, documenta y registra los procesos. Entiéndase que toda actividad que se realiza en diferentes unidades constituye un proceso y en ese sentido debe gestionarse (Medina et al 2019, p. 45).

Tratamos la teoría a definir de Proceso. – es la secuencia de acciones o actividades que uno o varios desarrollos sistematizados se realizan para llegar a un objetivo o meta, para ello se han utilizado una serie de recursos (Mendieta, 2020, p. 12).

Mencionado de otra manera, proceso es aquello que pasa a ser el núcleo de una institución, son las acciones que se desarrollan para lograr un servicio o producto para sus usuarios. El tema central en las acciones de calidad de un proceso es el valor adicional a este fin o salida, gráficamente se puede mostrar de la siguiente forma: Lo obtenido que se agrega al proceso debe tomarse como valor agregado en un lapso determinado donde involucra a todos los intervinientes involucrados en un resultado común o producto final. En las instituciones como es el caso de la salud, lo más importante es valor agregado al producto o servicio final es el capital humano: su calidad, compromiso, capacitación, experiencia y otros varios (Valencia-Naranjo et al, 2019).

Las acciones que significan el ingreso del proceso no dejan de ser relevantes en el objetivo final. En salud se destaca como insumos todo lo incluido en el término “tecnología médica”: equipos, insumos, medicamentos, infraestructura, reglamentos y normas, sistemas de información y otros varios (Ormaza et al, 2019).

La gestión por procesos implica un cambio en el clima de la organización, lo principal es que cada persona que la integra comprenda la relevancia de su trabajo y su participación en el proceso. Dando como resultado, que los esfuerzos se centrarán en hacer sus funciones de la mejor manera posible, ya que, junto con otros, contribuirá al mejor resultado final posible del proceso (Cordero et al, 2019). Todas las personas involucradas en un proceso son igualmente importantes al resultado o resultado final. Estas estrategias o enfoques a menudo se denominan "mejora continua de la calidad" o "calidad total".

En lo que respecta al sistema de Gestión de recursos humanos. - un sistema de gestión de recursos humanos es una forma de hacer las cosas de la mejor manera posible para lograr los objetivos principales de alcance técnico y organizacional y de gestión (Chiavenato, 2020, p. 68),

En lo que respecta al Proceso de selección. - Demuestra que es fundamental encontrar a la persona correcta para el puesto debido, la selección será entre los postulantes más adecuados a las necesidades de la empresa. En otras palabras, el proceso debe establecer lineamientos para asegurar que el proceso conduce al logro del perfil deseado. Además, debe ser transparente y justo, tener una especificación clara de los requisitos, tener un historial de procesos debidamente establecido, bien planificado y tener un presupuesto adecuado. Predicción del clima (Carrión, 2020, p. 45)

En lo que respecta a los fundamentos base del proceso de selección. – Este se basa en criterios que parte de las necesidades de la institución y define lineamientos para los candidatos a una plaza o puesto de demanda (Chiavenato 2018). Este reporte es preparado por la unidad o área responsable de la gestión de talento humano, pero para ello, debe tener reportes del área requerida, y debe evaluar la situación e incluso depender de la escala de la organización en planificar las fuerzas humanas (Alles, 2016, p. 34).

En lo que respecta al proceso de contratación. - Cuando el proceso de selección se realiza por primera vez, los requisitos que se muestran en las

instalaciones, que son un registro básico de la posición de conocimientos y a niveles psicológicos, esto debe ser bastante considerado porque el nivel de prioridad debe implementarse en el proceso de operación el profesional, entonces debe continuar en la ley de empleo laboral, porque cada país es define métodos, sí o sí, puede haber un contrato desconocido a menudo llamado nombre o establo, un método de contrato específico, que se devuelve en forma de Tiempo temporal, puede seguir un proyecto, como el comienzo y el final, se puede ampliar con la compatibilidad de los intervinientes, y el contrato de requerimientos temporales se puede dar durante una mayor producción o procedimientos administrativos, ha aparecido desde el tiempo (Pacherres y Marrufo, 2020). Este punto a otro momento y necesita asistir, un contrato de reemplazo temporal para reemplazar una suspensión razonable no válida cuando el empleado proporciona un ligamento (Retamozo, 2018, p. 23) Estoy en la liga, los contratos a menudo no dependen de actividades poco comunes, y aparecen de algo y la mayoría de los medios en cada sentido (Bautista et al, 2020, p. 23)

En lo que respecta al procedimiento inductivo. -Todas las instrucciones se proporcionan a los trabajadores de los puntos de gestión del talento humano, como referirse a sus trabajos caracterizados por las instrucciones de los trabajos o regulaciones de la Compañía, si los hay o en este campo. Esta región, políticas de seguridad y medio ambiente (Chiavenato, 2020, p. 62)

Este sistema inductivo es muy importante en este proceso, la ausencia de esto puede perjudicar el buen desarrollo del recurso humano elegido y entiende que la meta es obtener un buen rendimiento y el mismo (Jara et al, 2018). El entorno empresarial de la compañía, nos permitirá leer bien en la evaluación del desempeño de los empleados (Guerrero et al, 2019, p. 24)

En lo que respecta al trabajo de equipo. - Es la capacidad de participar activamente en la obtención de una meta en común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo. (Bernaes, 2020, p. 12) Es la habilidad para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenario de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar los objetivos y la

capacidad de dar retroalimentación, integrando opiniones de los otros (Treviño & Abreu, 2017, p.12)

Debe evaluarse y emplearse con las respuestas del seguimiento y saber si se han logrado los objetivos, y se entiende que este proceso tiene que ser efectivo, teniendo en cuenta los objetivos necesarios, con el paso del tiempo y requiere una gravedad de Talento humano. (Campos, 2017). En el mercado, el entrenador debe tener una amplia gama de seguros para la llamada que necesita saber si esto está lleno o no, la llamada superior mejorará la capacidad (Azuero, 2018).

En lo que respecta a las técnicas del proceso de selección. - Se deben seguir como se indica; Se pueden realizar evaluaciones de conocimientos, pruebas de aptitud psicológica, entrevistas individuales y, en algunos casos, actividades de verificación de hechos, según la experiencia o la complejidad del atributo de trabajo requerido. (Carratalá, 2005) Como parte de esta tecnología, se debe introducir un sistema de puntuación que tenga en cuenta los alcances de las aprobaciones, para indicar quiénes aún no han ocupado las vacantes, y luego se puede crear una base de información en caso de reemplazo. Necesitan rápida o urgentemente nuevo personal, lo cual es importante porque la aplicación frecuente de la selección de personal puede ser costosa (Chiavenato, 2020)

En lo que respecta a Procesos internos Son un conjunto de actividades que se realizan por una persona o más a fin de lograr los objetivos de la gestión, a efectos de que una organización sea productiva y rentable, los procesos deben ser eficientes. Los procesos internos se basan también en acciones de mejora para el logro de resultados positivos de forma consistente (Velázquez et al, 2018)

Con respecto al Desempeño laboral. - Es lo que se espera como valor a aportar a la organización en las diversas unidades orgánicas donde una persona lleva a cabo en un tiempo determinado de sus labores (Dtiana et al, 2021) La forma de desempeño en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. El desempeño laboral es uno de los

principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles (Bohlander et al, 2018)

En lo que respecta al desempeño laboral, son los comportamientos o acciones particulares del empleado lo que orienta el crecimiento de la empresa a través de las metas puestas por la organización. Por otro lado, se define como uno de los principios básicos de la psicología del desempeño, el establecimiento de metas, la activación conductual porque ayuda a una persona a enfocar sus esfuerzos en metas difíciles y evitar cuando las metas son fáciles. (Avellaneda et al., 2019).

Con respecto a la conceptualización de Responsabilidad definimos como compromisos y obligaciones debidamente atendidos de acuerdo a la función que ocupa, debe entenderse que el compromiso está en función en el cumplimiento de las metas trazadas en sus funciones como para con la organización, apuntando al logro común de objetivos de un área o de toda la organización, los trabajadores opinan sobre su compromiso para con la institución (Cepeda, 2019).

En lo que respecta comportamientos sobre la responsabilidad - Analiza el comportamiento humano, probado en condiciones estándar, y verifica la relevancia, tratando de generalizar y predecir cómo se comportará ese comportamiento de una manera particular (Robbins, y Judge, 2009). La prueba psicométrica es una medida objetiva y estandarizada del comportamiento. Se basa en las diferencias individuales, ya sean habilidades físicas, intelectuales e interpersonales, y analiza de qué forma cambia la apariencia física de una persona en relación con los demás factores. La competencia es la capacidad o inclinación de una persona para desarrollar una habilidad o comportamiento (Khadija, 2020).

Precisando en lo que la habilidad blanda de la responsabilidad significa. Ven los rasgos que definen la persona y se denominan rasgos adquiridos, por otra parte, vemos el temperamento se les llama rasgos innatos, además se

consideran comunes cuando descubren los rasgos comunes de la personalidad. Específico cuando se dirige a un rasgo o aspecto concreto como la ansiedad, la agresividad, la motivación y el equilibrio emocional (Martínez et al., 2015).

En lo que respecta a la Calidad laboral. - La calidad con los procesos o los resultados logrados están en concordancia con la satisfacción del personal involucrado en dicho sistema. La calidad en el aspecto laboral se denota por la satisfacción de los empleados en su entorno dentro de la organización (Alvarado y Pumisacho, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación.

Se desarrolla un problema existe en la presente investigación el cual trata de la relación de la gestión operacional con el desempeño laboral, para atender o solucionar lo planteado nos basamos en experiencias y teorías ya definidas por autores por lo tanto es del tipo aplicada (Marine & Flores, 2016). Toda investigación realizada partiendo de hechos reales y recurriendo a teorías existentes para lograr los resultados es de tipo aplicada (Fernández et al, 2015).

3.1.2 Diseño de investigación

Es de diseño no experimental con corte transversal y de alcance correlacional del tipo aplicada se realizó un diagnóstico de situacional, apoyados en reportes históricos de los archivos existentes referentes a la problemática para realizar la investigación y además de ello analizamos las políticas de la institución razón del estudio. El diseño no experimental es aquel que no manipula deliberadamente las variables se basa principalmente en la observación de los hechos (Fernández et al, 2015).

Es de enfoque cuantitativo dado que el manejo de la información es llevado al ámbito numérico, se puede contabilizar y medir que reporta el área de llamadas de emergencia y también la parte administrativa. El enfoque cuantitativo es conocido como secuencial, teniendo fases ordenadas y con reportes numéricos para los fines probatorios de la investigación (Hernández et al, 2018)

3.2 Variables y operacionalización

Variable Independiente: Gestión por procesos

Es el cambio cultural en la organización, lo principal es que cada persona que la integra comprenda la relevancia de su trabajo y su participación en el proceso. Como resultado, sus esfuerzos se centrarán en hacer su trabajo de la mejor manera posible, ya que, junto con otros, contribuirá al mejor resultado

final posible del proceso. Todas las personas involucradas en un proceso son igualmente importantes para el resultado o resultado final (Carbajal et al, 2019)

Dimensiones de la variable: Gestión por procesos

Dimensión 1: Procesos internos

Son un conjunto de actividades que se realizan por una persona o más a fin de lograr los objetivos de la gestión, a efectos de que una organización sea productiva y rentable, los procesos deben ser eficientes. Los procesos internos se basan también en acciones de mejora para el logro de resultados positivos de forma consistente (Velázquez et al, 2018)

Dimensión 2: Trabajo de equipo

Es la capacidad de participar activamente en la obtención de una meta en común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo. Es la habilidad para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenario de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar los objetivos y la capacidad de dar retroalimentación, integrando opiniones de los otros (Treviño & Abreu, 2017)

Variable Dependiente: Desempeño laboral.

Es lo que se espera como valor a aportar a la organización en las diversas unidades orgánicas donde una persona lleva acabo en un tiempo determinado de sus labores. La forma de desempeño en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. El desempeño laboral es uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño,

porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles (Bohlander et al, 2018)

Dimensiones de la variable: Desempeño Laboral

Dimensión 1: Responsabilidad

Compromisos y obligaciones debidamente atendidos de acuerdo a la función que ocupa, debe entenderse que el compromiso está en función en el cumplimiento de las metas trazadas en sus funciones como para con la organización, apuntando al logro común de objetivos de un área o de toda la organización, los trabajadores opinan sobre su compromiso para con la institución (Cepeda, 2019)

Dimensión 2: Calidad

La calidad con los procesos o los resultados logrados están en concordancia con la satisfacción del personal involucrado en dicho sistema. La calidad en el aspecto laboral se denota por la satisfacción de los empleados en su entorno dentro de la organización (Alvarado y Pumisacho, 2017)

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Está definida por el estándar de trabajadores en el área de llamadas de emergencia, no se diferencia edad o sexo, se toma el total de tele operarios sin considerar la parte jefatura, siendo estos exactamente en el periodo a realizar el estudio igual a 60 trabajadores y 6 supervisores

Criterios de inclusión

No se consideran plana jefatura, trabajadores en tránsito, trabajadores fuera del cargo de tele operadores encargados de las llamadas de emergencia, así como a sus consiguientes líderes.

3.3.2 Muestra

Es aquella que se define como parte a tomar de la población la cuál puede ser en forma aleatoria o dirigida a efectos de lograr un resultado en función a la población (Hernández et al, 2018, p15)

Realizamos el total de operadores siendo estos 60, es decir lo manejamos de forma total o censal, por lo que aplica la muestra

3.3.3 Muestreo

Definido por conveniencia, contamos con datos históricos relevantes y dirigidos tomados en su totalidad por ende seria no probabilístico. Toma de un grupo como de una selección dirigida con la finalidad de un análisis de estudio (Hernández y Mendoza, 2018, p15)

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

El análisis documental existente lo tomamos como base, aprovechando el soporte de esa información a efectos de poder tener un mejor criterio para la elaboración de cuestionarios en la técnica de la encuesta que hemos aplicado. La técnica de la encuesta y recolección de información se basa en interrogantes de acuerdo a las dimensiones definidas según la naturaleza de la investigación para el logro de sus objetivos (Arnesto, 2012)

La observación es parte fundamental en esta investigación, viendo el desenvolvimiento in situ, desarrollo real de los operadores, servicio de tele operador.

Se realiza una encuesta para poder contar con la opinión de los trabajadores y su percepción al respecto.

Instrumentos

Se utilizó como instrumento el cuestionario con preguntas cerradas partiendo de las dimensiones y soportadas en su consolidación con hoja de cálculo Excel para el manejo numérico de la información, digitalización de información

y archivos para la recolección y ordenamiento de la data o información y la encuesta como toma de datos para evaluar la percepción y resultados.

Validez

La validez se soporta en la aprobación de instrumentos por 05 jueces expertos de la especialidad, teniendo el 100% de aplicabilidad.

Entendamos que la validez es como lo define la medida en que un elemento de prueba mide lo que se pretende medir vinculando con otra medida con la misma probabilidad (Mora y Mariscal, 2019)

Confiabilidad

Se realizó un piloto tomando la población considerando a 60 operarios que se encuentran divididos en 6 grupos de 10 cada uno con sus respectivos líderes, sumando un total de 66 personas, se obtuvo un valor 0,791, por otra parte, las teorías se fundamentan en su mayoría en artículos científicos los cuales cuentan con mayor respaldo, así mismo los datos se tomaron con la autorización correspondiente a los compañeros de trabajo del área. La confiabilidad respalda el uso de los datos en la investigación (Muñoz y Cardona, 2022)

3.5 Procedimientos

Se tomará primero la información existente en los procesos del área de llamadas de emergencia, será definida en diagrama de proceso, clasificada y ordenada en caso de datos se trabajará con el apoyo de hojas de cálculo y administradores de archivos.

La información es procesada en hojas de cálculos mediante la aplicación de herramientas estadísticas para la investigación.

Se define el manejo de los datos en relación a los equipos preponderantes, a los tiempos muertos generados e identificando los puntos de mayor incidencia, pudiendo utilizar para esto el diagrama de Pareto (Bonet, 2005)

Se realiza una encuesta de apreciación de los problemas generados, a que se debieron y que ocasionan pudiendo aplicar un diagrama de Ishikawa para tener una información visual rápida.

De esto se deduce la recomendación para la mejor gestión del proceso.

3.6 Método de análisis de datos

En cuanto al desarrollo del análisis de la información se desarrollará un proceso descriptivo del grupo de datos recabados con la finalidad encontrar las relaciones o razones necesarios, soportándonos en las aplicaciones estadísticas que brindan los diversos programas para estos casos.

De acuerdo a lo indicado podemos decir entonces en primer lugar se desarrolla la estadística descriptiva, por cada dimensión que tiene cada variable recabada de las encuestas y hojas de recolección de datos para procesarlas y mostrarlas en la documentación para diseñar la interpretación correspondiente descritas y graficadas.

Posterior a ello se aplicará la estadística inferencial, para las demostraciones de los pilotos correspondientes, aplicando pruebas de normalidad.

3.7 Aspectos éticos

Toda la información es transparentada, puesto que será tomada de fuentes oficiales y que acuerdo a ley son de conocimiento público, así mismo las fuentes son revisadas con base de datos registradas, corresponde a datos

IV. RESULTADOS

De acuerdo a los procedimientos planteados en la presente investigación se realizó un cuestionario con 12 preguntas a razón de 3 preguntas por dimensión, 6 por cada variable, con la finalidad de obtener la percepción del personal con sus respectivos líderes de grupo en el área de llamadas de emergencia. De acuerdo a la población y teniendo en cuenta que la manera de manejo de la población será de forma censal se entrevistara a todos los operadores que son 60 más cada líder que asume un grupo de 10 operadores. Los resultados son convertidos en proporcionalidad para de esta manera poder interpretar cada pregunta en virtud a la tendencia de las respuestas. Como se indicó cada 3 preguntas se determina un indicador.

Así mismo con la ayuda del SPSS 25 se desarrolló la estadística inferencial para las pruebas de hipótesis, donde a partir de los resultados se da la interpretación correspondiente.

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR PROCESOS

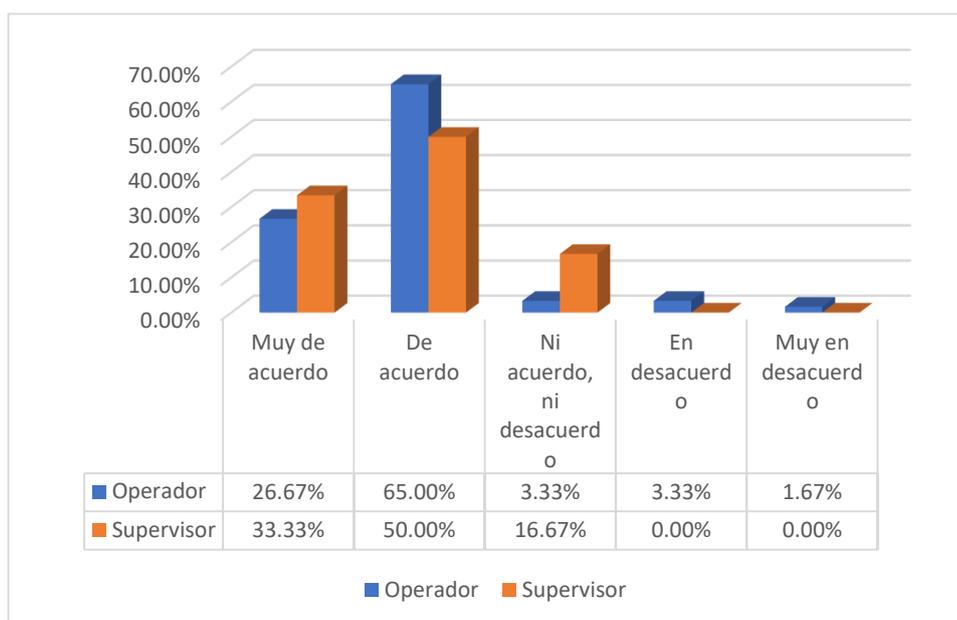
Dimensión 1: Procesos internos

Tabla 2. Planifica usted sus tareas asignadas según sus funciones

| Opciones | Operadores | | Líderes | |
|---------------------------|------------|------------|----------|------------|
| | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
| Muy de acuerdo | 16 | 26.67% | 2 | 33.33% |
| De acuerdo | 39 | 65.00% | 3 | 50.00% |
| Ni acuerdo, ni desacuerdo | 2 | 3.33% | 1 | 16.67% |
| En desacuerdo | 2 | 3.33% | | 0.00% |
| Muy en desacuerdo | 1 | 1.67% | | 0.00% |
| TOTAL | 60 | 100% | 6 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3. Planifica usted sus tareas asignadas según sus funciones



Fuente: Elaboración propia.

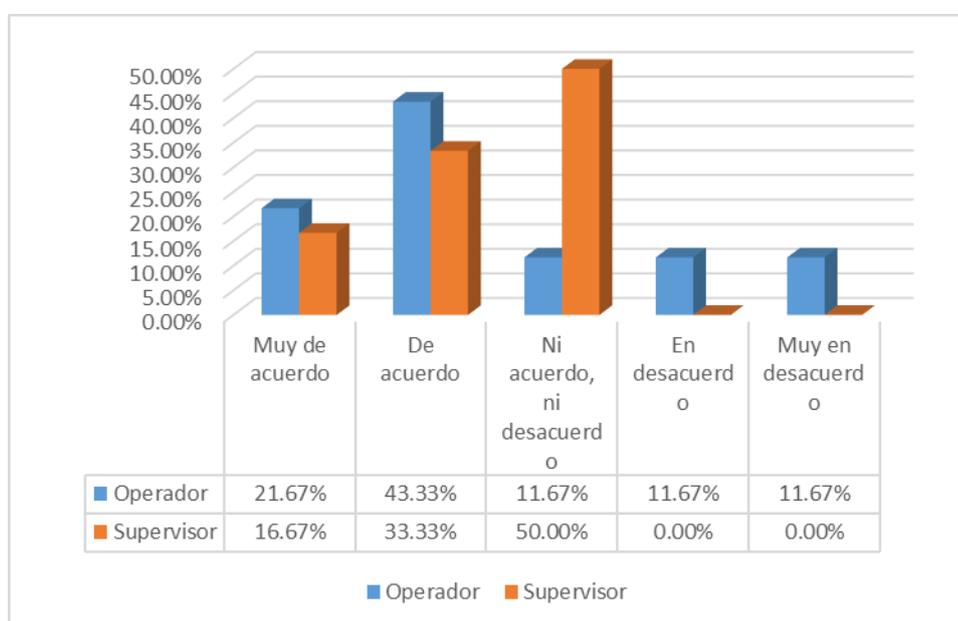
De acuerdo con la información obtenida de la percepción de la población, se verifica en la tabla # 2 que el 91.67% de los operadores encuestados están de acuerdo que se deben planificar las acciones del área de llamadas de emergencia, esta información es respaldada por el 83.33% de los supervisores. Ambas muestran coinciden en su percepción, que la institución debe asumir la dirección de las acciones trazándose metas en tiempo a futuro.

Tabla 3. Tiene usted clara las tareas de sus funciones asignadas

| Opciones | Operadores | | Líderes | |
|---------------------------|------------|------------|----------|------------|
| | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
| Muy de acuerdo | 13 | 21.67% | 1 | 16.67% |
| De acuerdo | 26 | 43.33% | 2 | 33.33% |
| Ni acuerdo, ni desacuerdo | 7 | 11.67% | 3 | 50.00% |
| En desacuerdo | 7 | 11.67% | | 0.00% |
| Muy en desacuerdo | 7 | 11.67% | | 0.00% |
| TOTAL | 60 | 100% | 6 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4. Tiene usted clara las tareas de sus funciones asignadas



Fuente: Elaboración propia.

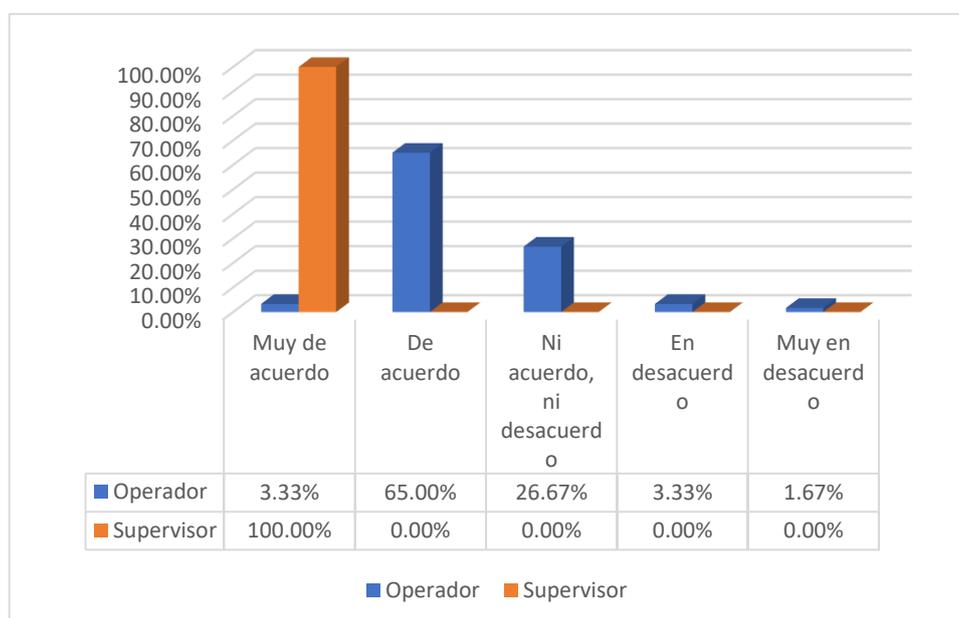
El 65% de los operadores encuestados consideran que los procesos están bien definidos, cifra que no supera las 3/4s partes, por lo que podríamos decir que no hay una mayoría calificada al respecto. Y para la muestra aplicada a los supervisores, nos da la encuesta un 50% se debería de considerar que la gestión en lo que respecta al diseño de los procesos no está bien definido o diseñado. Podría darse la situación que de repente no estén bien informados respecto al desempeño de sus funciones y tareas con respecto al flujo de proceso establecido.

Tabla 4. Está de acuerdo con las funciones asignadas

| Opciones | Operadores | | Líderes | |
|---------------------------|------------|-------------|----------|-------------|
| | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
| Muy de acuerdo | 2 | 3.33% | 6 | 100.00% |
| De acuerdo | 39 | 65.00% | | 0.00% |
| Ni acuerdo, ni desacuerdo | 16 | 26.67% | | 0.00% |
| En desacuerdo | 2 | 3.33% | | 0.00% |
| Muy en desacuerdo | 1 | 1.67% | | 0.00% |
| TOTAL | 60 | 100% | 6 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5. Está de acuerdo con las funciones asignadas



Fuente: Elaboración propia.

El 68% de los operadores encuestados están de acuerdo con las funciones asignadas, sin embargo, el 65% está posicionado como de acuerdo solamente y tenemos un número alto en indecisos, esto nos denota lo reportado en la problemática que muchos operarios tienen como alternativa de trabajo estos puestos, sin embargo en el caso de supervisores se observa un 100% muy de acuerdo con la función que le ha sido asignada. Podría darse la situación que de repente este faltando inducciones de motivación para mejorar el clima laboral.

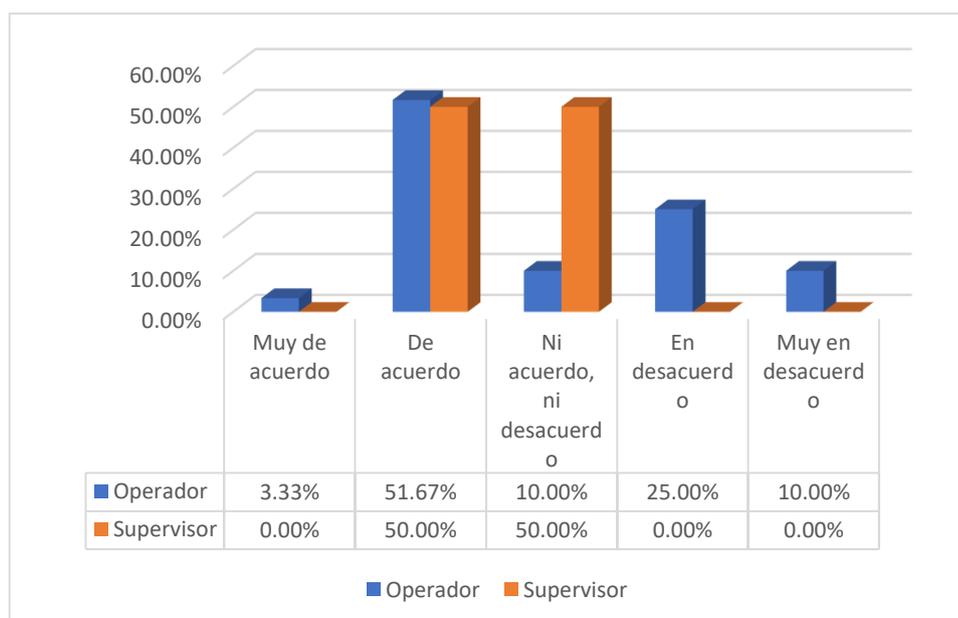
DIMENSIÓN 2: Trabajo en equipo.

Tabla 5. Esta dispuesto a asumir la responsabilidad de otro compañero

| Opciones | Operadores | | Líderes | |
|---------------------------|------------|-------------|----------|-------------|
| | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
| Muy de acuerdo | 2 | 3.33% | 0 | 0.00% |
| De acuerdo | 31 | 51.67% | 4 | 66.67% |
| Ni acuerdo, ni desacuerdo | 6 | 10.00% | 2 | 33.33% |
| En desacuerdo | 15 | 25.00% | | 0.00% |
| Muy en desacuerdo | 6 | 10.00% | | 0.00% |
| TOTAL | 60 | 100% | 6 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6. Esta dispuesto a asumir la responsabilidad de otro compañero



Fuente: Elaboración propia.

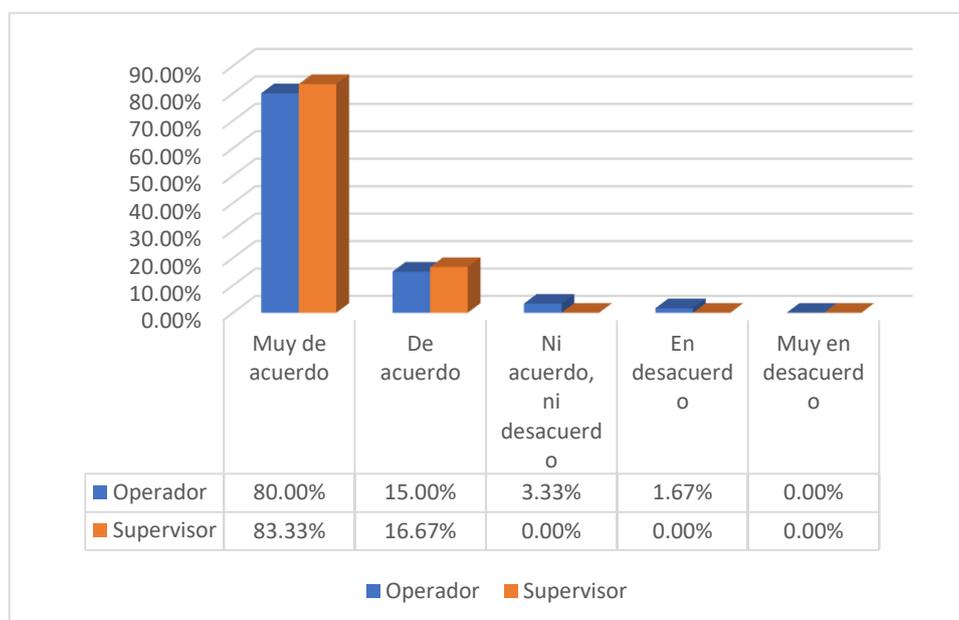
El 55% de los trabajadores indica estar de acuerdo pero presentamos una tasa del 25% en desacuerdo con respecto a asumir otras responsabilidades, mientras que el 67% de supervisores mencionan que están de acuerdo, esto denota que el operador considera que su responsabilidad no le va a poder permitir la responsabilidad de otro, quizás la respuesta de quienes dijeron estar de acuerdo se fundamente en la condición de estar presto a apoyar, se considera baja la opinión de los operadores, inclusive la de los supervisores, dado que ellos ante una eventualidad son los primeros llamados a asumir esa responsabilidad.

Tabla 6. Confía en el trabajo del resto del equipo

| Opciones | Operadores | | Líderes | |
|---------------------------|------------|------------|----------|------------|
| | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
| Muy de acuerdo | 48 | 80.00% | 5 | 83.33% |
| De acuerdo | 9 | 15.00% | 1 | 16.67% |
| Ni acuerdo, ni desacuerdo | 2 | 3.33% | | 0.00% |
| En desacuerdo | 1 | 1.67% | | 0.00% |
| Muy en desacuerdo | 0 | 0.00% | | 0.00% |
| TOTAL | 60 | 100% | 6 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7. Confía en el trabajo del resto del equipo



Fuente: Elaboración propia.

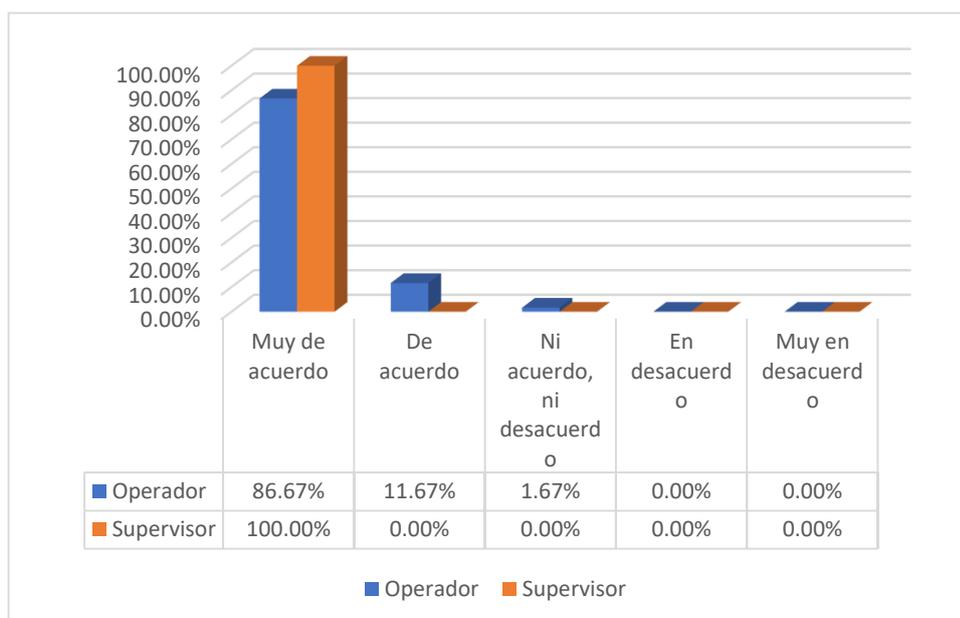
El 95% de los operarios confía en el resto equipo, situación bastante favorable, asistida porque conocen su trabajo desde el punto de vista operativo y para la encuesta a los supervisores lo positivo está al 100%, tengamos en cuenta que la confianza depende el cómo se desempeñe su equipo, esto tiene mucho que ver con la relación de la gestión por procesos y el desempeño laboral, la falta de confianza definitivamente influiría en un buen desempeño, la tranquilidad que el área en conjunto sabe qué hace su trabajo, definitivamente redundaría en la efectividad.

Tabla 7. Trabaja en coordinación con los demás compañeros

| Opciones | Operadores | | Líderes | |
|---------------------------|------------|-------------|----------|-------------|
| | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
| Muy de acuerdo | 52 | 86.67% | 6 | 100.00% |
| De acuerdo | 7 | 11.67% | | 0.00% |
| Ni acuerdo, ni desacuerdo | 1 | 1.67% | | 0.00% |
| En desacuerdo | | 0.00% | | 0.00% |
| Muy en desacuerdo | | 0.00% | | 0.00% |
| TOTAL | 60 | 100% | 6 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8. Trabaja en coordinación con los demás compañeros



Fuente: Elaboración propia.

El 98% de los operarios trabaja en coordinación con el resto, esto confirma parte de la implementación de la gestión por procesos, dado que se debe de tener acciones de trabajo vinculadas y debidamente engranadas, todos van hacia un mismo objetivo y para la encuesta a los supervisores lo positivo está al 100%, las inducciones a nivel de supervisores es lograr la total coordinación, no solo por cada grupo, sino a través de toda el área.

VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL

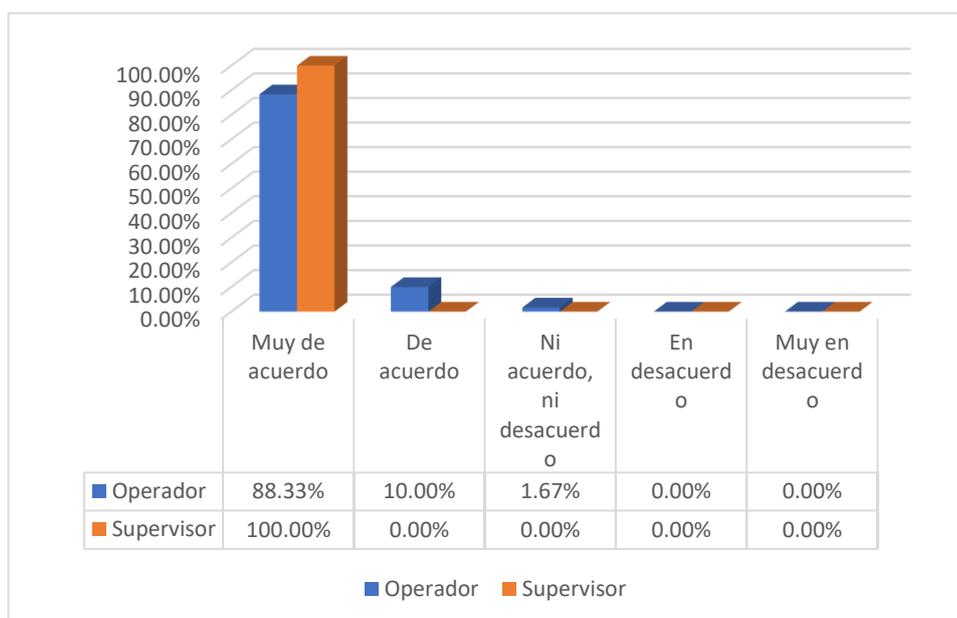
Dimensión 1: Responsabilidad

Tabla 8. Realiza las atenciones en los tiempos establecidos

| Opciones | Operadores | | Líderes | |
|---------------------------|------------|-------------|----------|-------------|
| | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
| Muy de acuerdo | 53 | 88.33% | 6 | 100.00% |
| De acuerdo | 6 | 10.00% | | 0.00% |
| Ni acuerdo, ni desacuerdo | 1 | 1.67% | | 0.00% |
| En desacuerdo | | 0.00% | | 0.00% |
| Muy en desacuerdo | | 0.00% | | 0.00% |
| TOTAL | 60 | 100% | 6 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 9. Realiza las atenciones en los tiempos establecidos



Fuente: Elaboración propia.

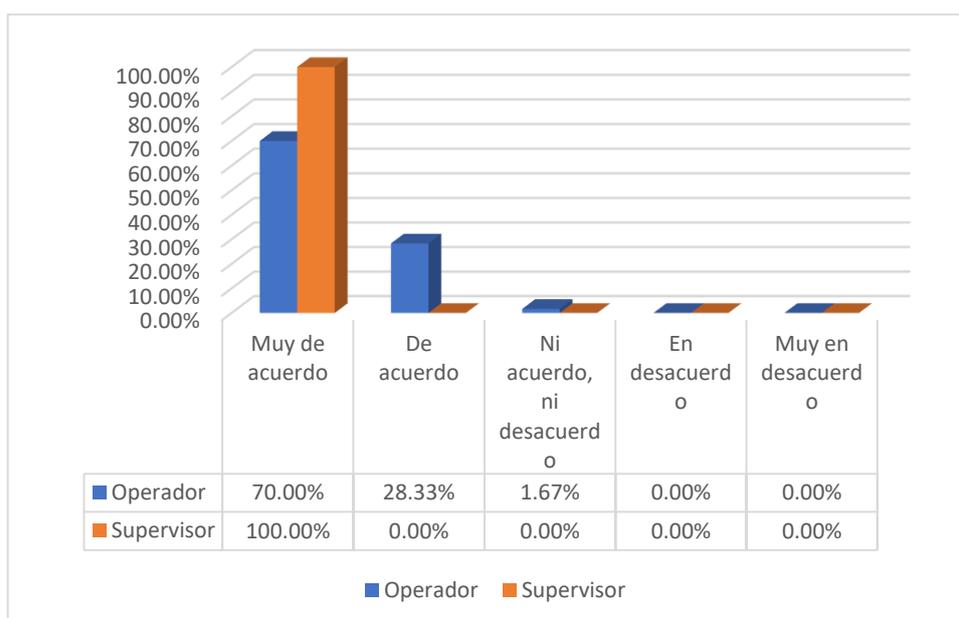
Como podemos observar en la Tabla # 08 el 98% de los operadores realiza las atenciones en los tiempos establecidos, mientras que los líderes indican que todos cumplen con los tiempos establecidos es decir al 100%, entiéndase que son llamadas de emergencia y el objetivo es lograr que las atenciones se desarrollen en los tiempos previstos, las posibles fallas en cumplir con los tiempos de respuesta pueden llevar a posible fatalidad.

Tabla 9. Utilizar los recursos eficientemente

| Opciones | Operadores | | Líderes | |
|---------------------------|------------|-------------|----------|-------------|
| | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
| Muy de acuerdo | 42 | 70.00% | 6 | 100.00% |
| De acuerdo | 17 | 28.33% | | 0.00% |
| Ni acuerdo, ni desacuerdo | 1 | 1.67% | | 0.00% |
| En desacuerdo | | 0.00% | | 0.00% |
| Muy en desacuerdo | | 0.00% | | 0.00% |
| TOTAL | 60 | 100% | 6 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 10. Utilizar los recursos eficientemente



Fuente: Elaboración propia.

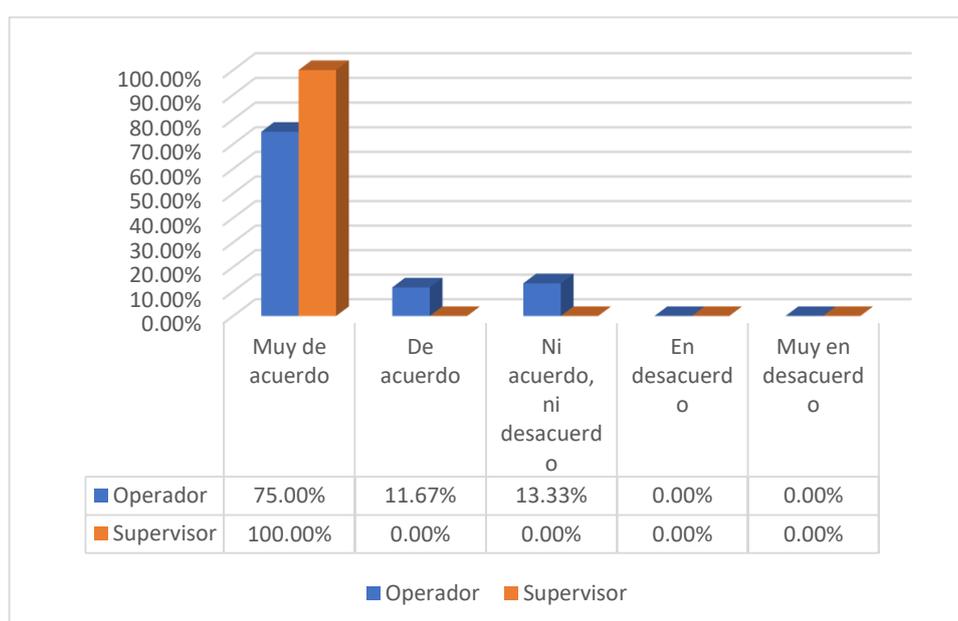
Si bien es cierto se agrupa la opción de acuerdo con muy de acuerdo y en el caso de los operadores sumarian un 98% según se aprecia en la Tabla # 9 pero solo un 70% están verdaderamente seguros que los recursos con que se cuentan se utilizan eficientemente, mientras que de parte de los líderes de grupo ellos opinan muy de acuerdo al 100%, debemos entender que es obligación de los líderes el guiar para que los recursos se utilicen de acuerdo a lo estimado, lo positivo es que no tenemos ninguna opinión en negativo.

Tabla 10. Cumple con las metas establecidas

| Opciones | Operadores | | Líderes | |
|---------------------------|------------|-------------|----------|-------------|
| | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
| Muy de acuerdo | 45 | 75.00% | 6 | 100.00% |
| De acuerdo | 7 | 11.67% | | 0.00% |
| Ni acuerdo, ni desacuerdo | 8 | 13.33% | | 0.00% |
| En desacuerdo | | 0.00% | | 0.00% |
| Muy en desacuerdo | | 0.00% | | 0.00% |
| TOTAL | 60 | 100% | 6 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 11. Cumple con las metas establecidas



Fuente: Elaboración propia.

Un 86% considera que se cumple con las metas establecidas de parte de los operadores $\frac{3}{4}$ partes de ellos están muy de acuerdo, mientras que un 13% se mantienen escépticos al respecto, pero no plantean que no se cumplan con las metas, sin embargo quienes tiene a cargo la evaluación del cumplimiento de las metas son los líderes de grupo, es justamente ellos quienes deben monitorear el cumplimiento de las mismas y rendir cuentas sobre ellas, esta última opinión es la que se debe tomar en cuenta, sin embargo a posterior habría que evaluar la percepción de los que están indecisos o de acuerdo simplemente.

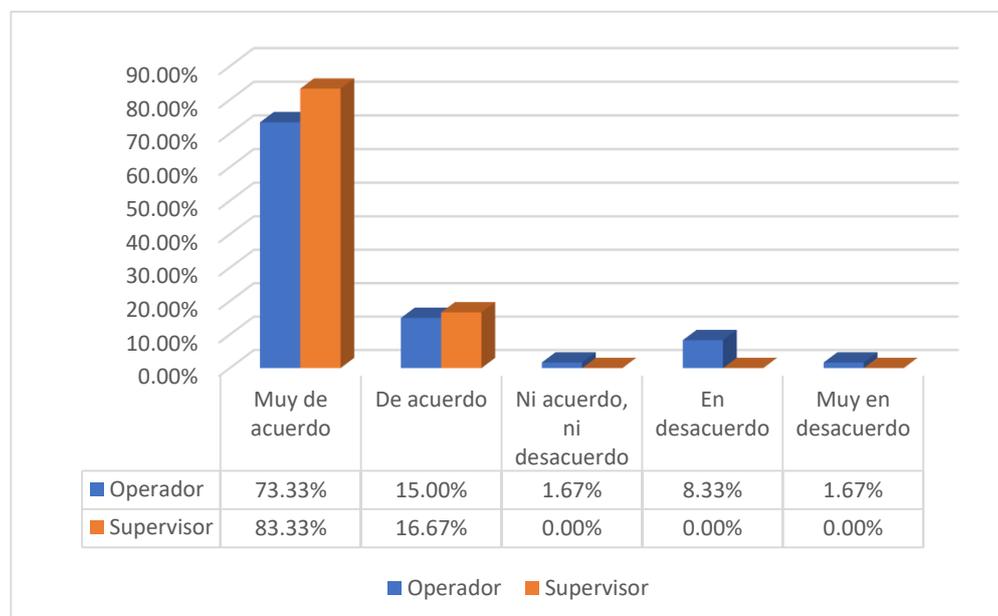
Dimensión 2: Calidad

Tabla 11. Reportar los errores a la gestión para ver las mejoras

| Opciones | Operadores | | Líderes | |
|---------------------------|------------|-------------|----------|-------------|
| | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
| Muy de acuerdo | 44 | 73.33% | 5 | 83.33% |
| De acuerdo | 9 | 15.00% | 1 | 16.67% |
| Ni acuerdo, ni desacuerdo | 1 | 1.67% | | 0.00% |
| En desacuerdo | 5 | 8.33% | | 0.00% |
| Muy en desacuerdo | 1 | 1.67% | | 0.00% |
| TOTAL | 60 | 100% | 6 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 12. Reportar los errores a la gestión para ver las mejoras



Fuente: Elaboración propia.

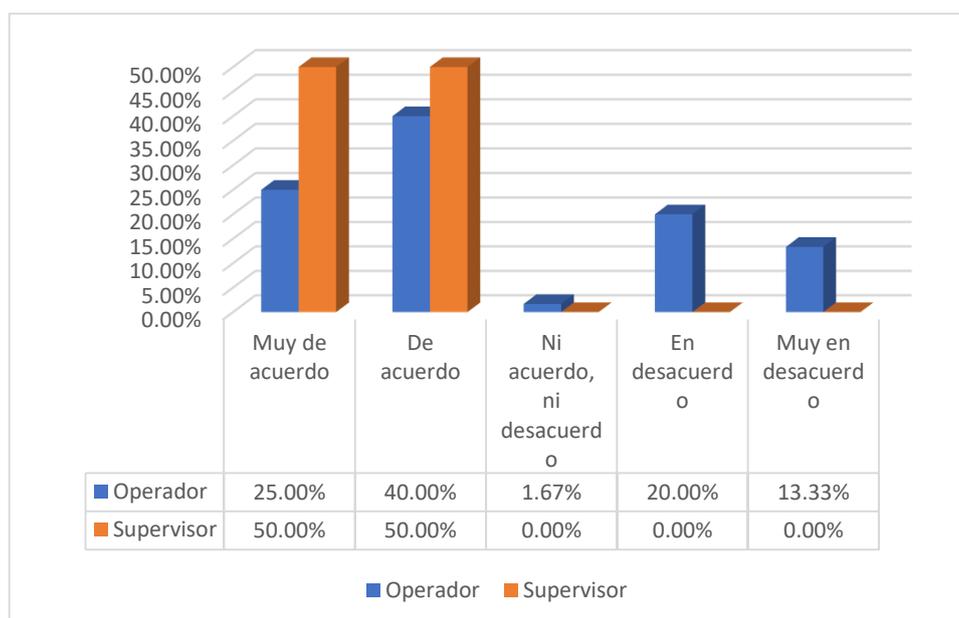
Un 88% a favor de reportar los errores para la mejora continua en lo que respecta a los operadores y el 100% de parte de los líderes de grupo de acuerdo en reportar los errores, si bien es cierto el 88% a favor de acuerdo a la escala de valoración se encuentra en un marco positivo sin embargo se denota en la Tabla # 11 que un 10% está en desacuerdo de reportar los errores, al parecer por falta de tiempo en sus labores y cumplimiento de metas diarias.

Tabla 12. Contar con tiempo para evaluar el desempeño al cierre del servicio

| Opciones | Operadores | | Líderes | |
|---------------------------|------------|-------------|----------|-------------|
| | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
| Muy de acuerdo | 15 | 25.00% | 3 | 50.00% |
| De acuerdo | 24 | 40.00% | 3 | 50.00% |
| Ni acuerdo, ni desacuerdo | 1 | 1.67% | | 0.00% |
| En desacuerdo | 12 | 20.00% | | 0.00% |
| Muy en desacuerdo | 8 | 13.33% | | 0.00% |
| TOTAL | 60 | 100% | 6 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 13. Contar con tiempo evaluar desempeño al cierre del servicio



Fuente: Elaboración propia.

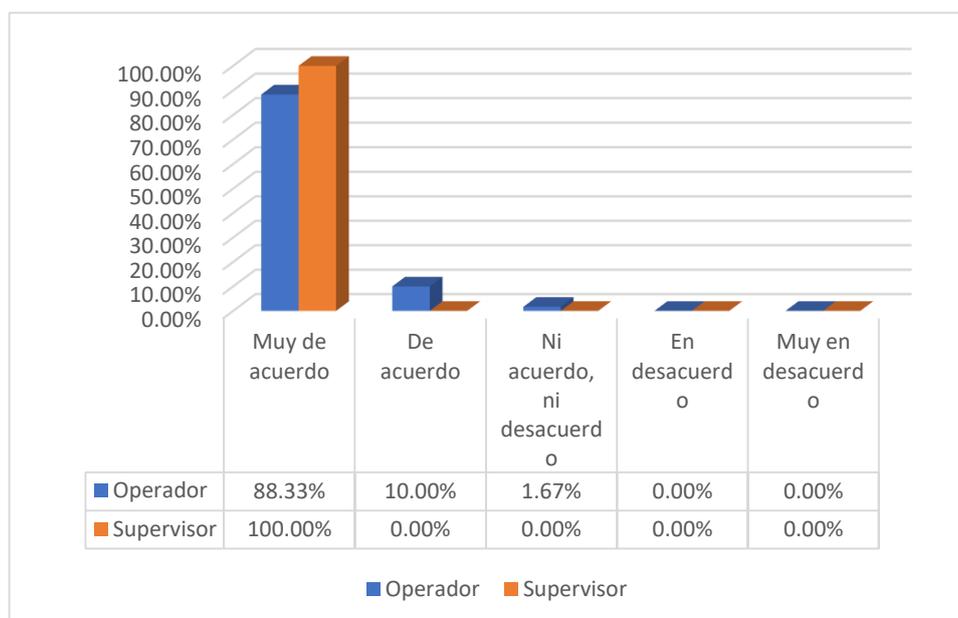
Este análisis tiene cierta vinculación con la pregunta anterior, debido a que la percepción es, que no cuentan con el tiempo adecuado, así como para definir los errores, menos aún para evaluar el desempeño, en esta pregunta tenemos un numero se podría decir significativo en desacuerdo para evaluar el desempeño al cierre del servicio de un 33% en el caso de los operadores, denota que no es parte de su cultura la evaluación del desempeño, consideran ellos que los lideres o jefes deben encargarse de dicha acción, por otra parte los Lideres si consideran que se debe evaluar el desempeño al cierre de cada servicio, acción que aún no se viene realizando.

Tabla 13. Considera muy importante la satisfacción del usuario

| Opciones | Operadores | | Líderes | |
|---------------------------|------------|-------------|----------|-------------|
| | Cantidad | Porcentaje | Cantidad | Porcentaje |
| Muy de acuerdo | 53 | 88.33% | 6 | 100.00% |
| De acuerdo | 6 | 10.00% | | 0.00% |
| Ni acuerdo, ni desacuerdo | 1 | 1.67% | | 0.00% |
| En desacuerdo | | 0.00% | | 0.00% |
| Muy en desacuerdo | | 0.00% | | 0.00% |
| TOTAL | 60 | 100% | 6 | 100% |

Fuente: Elaboración propia.

Figura 14. Considera muy importante la satisfacción del usuario



Fuente: Elaboración propia.

Esta última pregunta denota la predeterminación del operador por el interés de la satisfacción del usuario, existe un clima favorable para con la satisfacción del usuario, la tabla # 13 indica un 98% de parte de los operadores y un 100% de parte de los Líderes, denota que existe una relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral, dado que la gestión por proceso busca justamente en su actividad el lograr que el empleado tenga el enfoque en brindar un buen servicio.

Estadística Inferencial

Con el soporte del software SPSS 25 se desarrolla la prueba de normalidad de las variables a efectos de poder determinar el estadístico a utilizar. Para tal efecto con la hoja de trabajo en Excel que consolida los datos obtenidos de las encuestas se procede a la aplicación inicialmente mencionada.

Tabla 14. Prueba de Normalidad de las variables

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|----------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Gestión por procesos | ,181 | 66 | ,000 | ,949 | 66 | ,008 |
| Desempeño Laboral | ,141 | 66 | ,002 | ,942 | 66 | ,004 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

Como podemos observar los datos registrados por cada variable son de 66, teniendo en cuenta que al ser mayor a 50 datos se toma los resultados trabajados por la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a, así mismo, dentro de los datos obtenidos vemos que los valores de significancia son menores a 0.05 lo nos indica que no cumple con una distribución normal, por lo tanto es no paramétrica, conllevando a utilizar la prueba de correlación de Rho de Spearman en las comprobaciones de hipótesis indicadas en la presente investigación.

Prueba de Hipótesis General

Ha: La gestión por procesos tiene relación con el desempeño laboral en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud – Lima 2022.

Ho: La gestión por procesos No tiene relación con el desempeño laboral en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud – Lima 2022.

Estableciendo la regla de decisión que si el “p” valor < 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 15. Correlación entre las Variables.

| | | Gestión por procesos | Desempeño Laboral |
|-----------------|----------------------|----------------------------|-------------------|
| Rho de Spearman | Gestión por procesos | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,427** |
| | | N | 66 |
| | Desempeño Laboral | Coeficiente de correlación | ,427** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 66 |

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

En la tabla N° 15 podemos observar que la significancia bilateral o p valor es 0,000, con lo cual de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna que a gestión por procesos si tiene relación con el desempeño laboral y a su vez tiene una relación positiva media, dando como significancia practica que una buena gestión de procesos mejor desempeño laboral.

Prueba de Hipótesis Específica 1

Ha: La gestión por procesos tiene relación con la responsabilidad del operador en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud.

Ho: La gestión por procesos No tiene relación con la responsabilidad del operador en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud.

Estableciendo la regla de decisión que si el “p” valor < 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 16. Correlación entre Gestión por procesos y Responsabilidad

| | | | Gestión por procesos | Responsabilidad |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|----------------------|-----------------|
| Rho de Spearman | Gestión por procesos | Coefficiente de correlación | 1,000 | -,063 |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,615 |
| | | N | 66 | 66 |
| | Responsabilidad | Coefficiente de correlación | -,063 | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,615 | . |
| | | N | 66 | 66 |

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

En la tabla N° 16 podemos observar que la significancia bilateral o p valor es 0,615, con lo cual de acuerdo a la regla de decisión se acepta la hipótesis nula, aceptando la hipótesis nula donde la gestión por procesos no tiene relación con el desempeño laboral y a su vez tiene una relación negativa muy débil, dando como significancia practica que una buena gestión de procesos mejor desempeño laboral.

Prueba de Hipótesis Específica 2

Ha: La gestión por procesos tiene relación con la calidad de trabajo en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud – Lima 2022.

Ho: La gestión por procesos No tiene relación con la calidad de trabajo en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud – Lima 2022.

Estableciendo la regla de decisión que si el “p” valor < 0,05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 17. Correlación entre Gestión por procesos y calidad de trabajo

| | | Gestión por procesos | Calidad de trabajo |
|-----------------|----------------------|----------------------------|--------------------|
| Rho de Spearman | Gestión por procesos | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,474** |
| | | N | 66 |
| | Calidad de trabajo | Coeficiente de correlación | ,474** |
| | | Sig. (bilateral) | 1,000 |
| | | N | 66 |

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

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

En la tabla N° 17 podemos observar que la significancia bilateral o p valor es 0,000, con lo cual de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna donde la gestión por procesos si tiene relación con la calidad de trabajo y a su vez tiene una relación positiva media, dando como significancia practica que una buena gestión de procesos asegura la calidad en el trabajo.

V. DISCUSIÓN

En la actualidad las organizaciones toman con mucha importancia el manejo del talento humano, la productividad de la organización está directamente relacionada con el desempeño laboral y adicionalmente a ello tenemos la gestión por procesos, los cuales buscan al máximo optimizar funciones, en este sentido se realiza la investigación para establecer la relación entre la gestión de procesos y el desempeño laboral en un área administrativa de central de llamadas de emergencia, donde la efectividad del operador muchas veces puede marcar la diferencia entre la oportunidad de salvar la vida, si bien es cierto el clima laboral brinda un desempeño a gusto, una buena gestión por procesos también genera un buen clima, procesos definidos, responsabilidades enmarcadas y procesos orientados también a la mejora continua.

La hipótesis general que plantea la relación de las dos variables principales, gestión por proceso se relaciona con desempeño laboral, en virtud a la interpretación de los valores que arrojo la corrida del estadístico Rho de Spearman, el cual nos indica un p Valor = 0,000 con la cual aceptamos la hipótesis alterna demostrando que si hay relación, así mismo vemos que hay una relación media, puesto que el valor de correlación positiva se encuentra dentro del rango +0.11 a +0.50 en la tabla de (Hernández et al, 2018).

Además de ello en la estadística descriptiva más del 90% de los encuestados a través de la dimensión de planificación consideran importante la gestión por procesos, sin embargo, en particular dentro de ese universo tenemos a los líderes que se selecciona del grupo de trabajo, quienes tienen mayor repercusión en ese resultado como se puede apreciar en la figura N° 3, donde ellos mencionan que planifican sus actividades, lógicamente acción sujeta al desarrollo de los procesos definidos.

Así mismo en la figura N°4 la mayoría de los operadores considera que los procesos están bien definidos, quiere decir que están informado en lo que respecta a la gestión por procesos del área.

Podemos hacer mención a Allcahuaman (2015) donde en su trabajo de enfoque cuantitativo correlacional ve la relación de proceso entre gestión de

proceso y el aspecto laboral, pero este último en el desarrollo de su investigación es manejado como desempeño laboral, estudio que lleva a cabo también en una repartición pública manejando unos encuestados de 105 versus los 66 que planteamos en la presente investigación, coincidentemente tuvo un cuestionario de 12 preguntas en número, y después de utilizar el estadígrafo de Spearman también obtiene un p valor de 0.000 bajo condiciones hipotéticas similares a las planteadas concluyendo que existe una relación significativa. Valencia-Naranjo et al (2019) dentro del marco teórico comenta sobre la gestión de procesos en las instituciones de salud y su importancia para lograr un buen servicio para los usuarios.

En referencia a la primera hipótesis específica la cual plantea que la gestión por procesos tiene relación con la responsabilidad del operador en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud donde el “p” valor es mayor que 0.05 dando lugar a explicar que no existe relación significativa entre la gestión por proceso y la responsabilidad de los operadores, es decir se acepta la hipótesis nula aunque hay una correlación negativa débil, según algunos autores la responsabilidad es algo inherente a la persona; Haymee (2017) maneja la variable de gestión por proceso con la dimensión de responsabilidad dentro de la variable de habilidades blandas, investigación de enfoque cuantitativo y operacionalidad por 2 variables utilizando como instrumento el cuestionario teniendo un “p” valor superior a 0.05 coincidiendo que no hay relación en la gestión por procesos con la responsabilidad, entiende que la responsabilidad es un tema inherente en formación y valores, quizás la gestión por proceso pueda mediante algunos instructivos o parámetros de control obligar desempeño que podría dar la percepción de actuar del individuo con responsabilidad. Se puede observar en la figura N° 9 que se cumplen con los tiempos establecidos, pero estos forman parte de las metas asignadas, el incumplimiento de los parámetros afecta el record de desempeño del trabajador, en la figura 10 por ejemplo observamos que hay cerca de un 30% que escapa a la actitud responsable con respecto a una administración eficiente de los recursos. Cumplir con las metas forma parte de la gestión de los procesos.

Como menciona Martínez et al., (2015). precisa en lo que la habilidad blanda de la responsabilidad significa, ven los rasgos que definen la persona y se denominan rasgos adquiridos, por otra parte, vemos el temperamento se les llama rasgos innatos, además se consideran comunes cuando descubren los rasgos comunes de la personalidad. Específico cuando se dirige a un rasgo o aspecto concreto como la ansiedad, la agresividad, la motivación y el equilibrio emocional.

Debemos considerar que la parte de responsabilidad esta también dentro de la variable de desempeño laboral, esto estaría sujeto a una evaluación o monitoreo con cierta regularidad, cada organización define como organización la evaluación del desempeño y se enfoca en las metas asumiendo que los individuos bajo su habilidad blanda de responsabilidad actuaran en forma correcta.

Viendo la segunda hipótesis específica la cual menciona que la gestión por procesos tiene relación con la calidad de trabajo en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud, se corrobora con los estadísticos utilizados como observamos en la tabla N° 17 donde la significancia es 0,000, con lo cual de acuerdo a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alterna donde la gestión por procesos si tiene relación con la calidad de trabajo y a su vez tiene una relación positiva media, dando como significancia practica que una buena gestión de procesos asegura la calidad en el trabajo. Por otra parte, se coincide con Torres (2017) que realizo una investigación para encontrar la relación de la calidad de trabajo según la aplicación de procesos con respecto a los trabajadores de un aria administrativa en una municipalidad, su objetivo fue determinar la relación de los mismos, para ello elabora también cuestionario y halla la correlación mediante Rho de Spearmen donde obtiene un p valor menor a 0.05 con lo cual concluye que los procesos aseguran una buena calidad de trabajo en el desempeño del mismo; por otra parte Castañeda (2019) relaciona una variable de gestión con una dimensión de calidad de trabajo para su desempeño laboral donde el sig de 0.012 le indica que hay relación y el valor Rho de 0.898 le indica que es alta y positiva, es decir a una buena gestión mejor calidad del trabajo.

La gestión por procesos definitivamente está relacionada con las actividades propias empresariales y genera una relación, sin embargo, las habilidades blandas como el caso de la dimensión de responsabilidad que no encontró relación, está sujeta en forma directa a los coaching, que quizás puedan ser programados en la gestión de procesos como parte del entrenamiento del personal, los trabajadores del área de llamadas de emergencia no cuentan con un proceso en sí de habilidades blandas, se asumen dentro de los criterios de selección, pero si en algún momento se ha recomendado el coaching para la liberación del estrés ante una labor ejercida que se torna muy monótona por momentos y exige rapidez en la capacidad de respuesta.

Por ello nuestra postura, concordante con varios de los antecedentes mencionados, así como también con la teoría y corrientes teóricas plateamos, definitivamente una buena gestión en los procesos redundara en un mejor desempeño no solo laboral, sino a nivel de eficacia y eficiencia, es decir mejoramos la productividad, optimizamos actividades y recae en un buen clima laboral, una buena planificación de las actividades evita controversias posteriores, esto genera un buen desempeño de los operadores del área de telecomunicaciones, con procesos establecidos y bien definidos.

La responsabilidad de los trabajadores si bien es cierto es algo inherente a su formación personal, pero para ello se deben cumplir unos pasos previos, un buen proceso de selección de personal, donde se debe tener cuidado con las habilidades blandas y evaluación psicológica que garantice la actitud de responsabilidad y esto sumado a una buena gestión de procesos que encapsule los manejos responsables.

Cerrando la postura, las actividades empresariales deben tener la idoneidad respectiva para velar por una buena gestión en los procesos, para e esta manera lograr un buen clima laboral, todo en concordancia también con la legislación en lo que ha beneficios sociales refiere, esto nos lleva tener en cuenta los aspectos de la responsabilidad social empresarial, que tiene como premisa el cumplimiento de la empresa con los trabajadores, proveedores, medio ambiente, obligaciones tributarias y otros, que llevados responsablemente también genera un efecto positivo en el desempeño.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación significativa positiva media ($p=0.000$; $r = 0.427$) entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en el personal operativo de un área de central de llamadas de emergencia de una institución de salud, indicándose que, a medida que tengamos una mejor gestión por procesos mejora también el desempeño laboral.

Segunda: No existe relación significativa positiva, aunque débil ($p=0.615$; $r = -0.063$) entre la gestión por procesos y la responsabilidad del operador en el personal operativo de un área de central de llamadas de emergencia de una institución de salud, observándose una correlación negativa débil, la responsabilidad es propia del individuo, aunque los procesos buscan gestionarla.

Tercera: Existe relación significativa y de correlación positiva media, ($p=0.000$; $r = 0.474$) entre la gestión por procesos y la calidad de trabajo en el personal operativo de un área de central de llamadas de emergencia de una institución de salud, señalando que, a medida que la gestión de procesos desarrolla mejoras, la calidad de trabajo también sigue esa tendencia.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Estando en concordancia con los resultados, existiendo una correlación positiva media entre las variables Gestión por procesos y desempeño laboral, se sugiere que la institución potencie la gestión por procesos para mantener y/o mejorar el desempeño laboral.

Segunda: De acuerdo a los resultados la responsabilidad del operador no guarda relación con la gestión por procesos, pero debería incluirse un programa de coaching que potencie las habilidades blandas y brindar mayor confianza a los operadores.

Tercera: Potenciar la gestión por procesos para aumentar la calidad de trabajo, dentro de la gestión se debe tener focus group sobre la calidad del trabajo brindado por la institución y hacer del conocimiento del trabajo que significa la mejora continua y lo provechoso que resulta informar y registrar los incidentes que causan errores o retrasos en el desempeño laboral.

REFERENCIAS

ALVARADO, K. y PUMISACHO, V., 2017. Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio

- exploratorio. *Revista Intangible Capital* [en línea] Universidad Politécnica de Catalunya Terrassa, España. Vol. 13, núm. 2, 2017, p. 479-497. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/549/54950452008.pdf>.
- ANDRADE, S., 2015. *Diccionario de economía* [en línea] 3ra. ed. México: Ed. Andrade, 2015. Disponible en: <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>.
- ALLES, M., 2016. *Strategic Human Resources Management. Competency based Management*. 3ra. ed. Buenos Aires: Granica, 2008. ISBN: 978-950-641-490-0. Disponible en: https://www.academia.edu/37734651/Alles_M_2016_Direcci%C3%B3n_estrat%C3%A9gica_de_recursos_humanos_Gesti%C3%B3n_por_competencias_Buenos_Aires_Granica.
- AVELLANEDA, P., CRESPO, H., KASSANO, J. y MATZUMURA, P., 2019. Rotación y desempeño laboral de las profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista Cuidarte*, 2019; 10(2): e626. Disponible en <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>.
- AZUERO, A., 2018. Importance of the methodological framework in the development of research. *Journal Koinonia*. Disponible en: <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-SignificatividadDelMarcoMetodologicoEnElDesarrollo-7062667.pdf>.
- BAUTISTA-CUELLO, R., CIENFUEGOS-FRUTUS, R. y AGUILAR-PANDURO, J., 2020. El desempleo laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Valor Agregado*. Disponible en: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417
- BERNALES-HERRERA, M., 2020. Motivación y desempeño laboral del personal de guardia de emergencia del hospital Edgardo Rebagliati, contexto Covid -19. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54001>.
- BOHLANDER, G., SNELL, S. y MORRIS, S., 2018. *Administración de Recursos Humanos*. Santa Fe: Cengage Learning. Disponible en:

https://www.academia.edu/33378179/ADMINISTRACION_de_RECURSOS_HUMANOS.

BURITICÁ, D., 2015. The Normativity of Law: A Conceptual Framework". *Journal ISONOMIA - Bogotá*.

Disponible en <http://www.scielo.org.mx/pdf/is/n43/n43a5.pdf>.

CAMPOS, M., 2017. Factores motivacionales en el desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Vitarte.

Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12652>.

CARBAJAL, F., REYES, B., DUEÑAS, A. y ARMAS, M., 2019. Gestión por Procesos en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas comerciales de la ciudad Esmeraldas. *Revista de gestión de la Pontificia Universidad del Ecuador*.

Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Francisco-Carvajal-5/publication/352895572_Business_Process_Management_in_Micro_Small_and_Medium_Enterprises_in_the_city_of_Esmeralda_Ecuador/links/60de2d1992851ca9449ec8c9/Business-Process-Management-in-Micro-Small-and-Medium-Enterprises-in-the-city-of-Esmeralda-Ecuador.pdf.

CARRIÓN, E., 2019. Fuzzy logic as a tool for evaluating the performance of public servants CIENCIAMATRIA.

Disponible en: <https://doi.org/10.35381/cm.v5i1.265>.

CARRATALÁ, E., 2005. Análisis de la teoría de las metas de logro y de la autodeterminación en los planes de especialización deportiva de la Generalitat Valenciana Vitarte.

Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=7446>.

CEPEDA, J., 2019. Orígenes y Desarrollo de la Selección de Personal. Obtenido de: <https://aspiracioland.wordpress.com/metodos-de-seleccion/>.

CORDERO, J., NARVAEZ, C. y ERAZO, J., 2019. Competency-based assessment a tool to determine the productivity of human talent. *Digital Publisher CEIT*.

Disponible en: <https://n9.cl/nuk5>.

- CHIAVENATO, I., 2017. Administración recursos humanos. México: McGraw-Hill.
Disponible en: <https://cutt.ly/gZfzqmt>.
- CHIAVENATO, I., 2020. Administración de los recursos humanos – El capital de las organizaciones. McGraw Hill - Interamericana Editores España (10ª edición).
Disponible en: https://www.todostuslibros.com/libros/administracion-de-recursos-humanos_978-1-4562-6316-4.
- DTIANA, D., ANIS, E., DEWI, S., ADITYA, V. y ANWAR, A., 2021. Determining the effect of job satisfaction, work motivation, and work commitment on nurse performance amidst Covid-9 pandemic. *Business perspectives*. Disponible en: <https://cutt.ly/KZfzZ6m>.
- ECONOMIPEDIA, 2022. Teoría de Herzberg. Consulta de lectura. Disponible en: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>.
- FERNÁNDEZ-GARCÍA, P., VALLEJO, G., LIVACIC, P. y TUERO-HERRERO, E., 2015. Validez Estructurada para una investigación cuasi-experimental de calidad. *Revista Anales de Psicología*. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282014000200039#:~:text=El%20dise%C3%B1o%20cuasi%2Dexperimetal%20es,\(ver%20Arnau%2C%201995\)](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282014000200039#:~:text=El%20dise%C3%B1o%20cuasi%2Dexperimetal%20es,(ver%20Arnau%2C%201995)).
- GUERRERO-ARMIJOS, S. y LÓPEZ-SÁNCHEZ, J., 2019. Influencia del clima laboral en la motivación de logro de objetivos de los colaboradores de la fundación liceo internacional.
Disponible en: <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/17963>.
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, P., 2018. Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill Educación (5ta. Ed.).
Disponible en: <https://www.icmujeres.gob.mx/wp-content/uploads/2020/05/Sampieri.Met.Inv.pdf>.
- HERNÁNDEZ, R., FERNÁNDEZ, C. y BAPTISTA, P., 2018. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill México.
- JARA, A., ASMAT, N., ALBERCA, N. y MEDINA, J., 2018. Human talent management as a factor for improving public management and job

- performance. *Journal Management*.
Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/29058775014.pdf>.
- KHADIJA, S., 2020. Relationship of Work Engagements and Job Performance of University Teachers. *Bulletin of Education and Research*, 42(1), 167-183.
Disponible en: <https://eric.ed.gov/?id=EJ1258031>.
- LAGUNES, P., 2017. Guardians of Accountability: A Field Experiment on Corruption and Inefficiency in Local.
Disponible en:
https://uh.edu/hobby/_images/events/lagunes_perustudy.pdf.
- MARINE, E. y FLORES, J., 2016. Methodology for the analysis of qualitative data in research aimed at the use of renewable energy sources. *KOINONIA Arbitrated Magazine*. Vol. 1, No. 1 (1): January - June. 2016.
- MEDINA, A., NOGUEIRA, D. y COMAS, R., 2019. Procedure for process management: methods and support tools. *Journal Chilena of Ingeniare*.
Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328&script=sci_arttext.
- MENDIETA, M., 2020. Competency-based Management: key tool for the human talents labor performance of the hospital sector. *Journal Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215011/576869215011.pdf>.
- MORA, J. y MARISCAL, Z., 2019. Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 7(2), 1-15.
Disponible en:
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1307>.
- MORENO, L., 2017. How Tech can Fight Corruption in Latin America and the Caribbean. World Economic Forum. Disponible en:
<https://www.weforum.org/agenda/2017/12/how-technology-is-becoming-a->

powerful-ally-in-the-fight-against-corruption-in-latin-america-and-the-caribbean.

MUÑOZ, C. y CARDONA, D., 2022. Salud mental positiva: entre el bienestar y el desarrollo de capacidades. *Rev. CES Psico*, 15(2), 151–168. Disponible en: <https://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/5275/3640>.

ORMAZA, S., ERAZO, J., NARVÁEZ-ZURITA, C. y OROMAZA, J., 2019. Competency-based job models for the Decentralized Autonomous Government (DAG) of the Déleg canton, Cañar - Ecuador. *Visionario Digital*. Disponible en: <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.2.631>.

PACHERRES, J. y MARRUFO, G., 2020. Modelo de Gestión por Competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 2020. Disponible en: <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/184>.

RETAMOZO, R., 2018. Motivación y desempeño laboral en el personal. Disponible en: <https://cutt.ly/1Zfxl2F>.

ROBBINS, S. y JUDGE, T., 2009. Comportamiento organizacional. 13^a ed. Pearson. Disponible en: https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf.

SÁNCHEZ, H., REYES, C. y MEJÍA, K., 2018. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Ricardo Palma. Disponible en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>.

SIRVENT, S., SOLER, V. y PÉREZ, E., 2017. The 7 principles of quality management in ISO 9001. *3C Company: research and critical thinking*. Especial Edition. Disponible en: https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_2.pdf.

- TREVIÑO, N. y ABREU, J., 2019. Teamwork, Working Groups and the Competence Perspective. *International Journal of Good Conscience*. Disponible en: [http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12\(3\)405-422.pdf](http://www.spentamexico.org/v12-n3/A25.12(3)405-422.pdf).
- VALENCIA-NARANJO, D., ERAZO-ÁLVAREZ, J. y NARVÁEZ-ZURITA, C., 2019. El clima organizacional y su incidencia en la motivación del Talento Humano. Disponible en: https://redib.org/Record/oai_articulo2271390-el-clima-organizacional-y-su-incidencia-en-la-motivaci%C3%B3n-del-talento-humano.
- VELÁZQUEZ, F., ARAIZA, L. y NAJERA, G., 2018. Restructuring of internal processes for the optimization of results in an industrial services company. *Journal Excelencia administrativa digital*. Disponible en: <http://www.fca.uach.mx/institucionales/2020/02/17/excelencia-administrativa-vol-45.pdf#page=64>.

ANEXOS

Anexo 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA

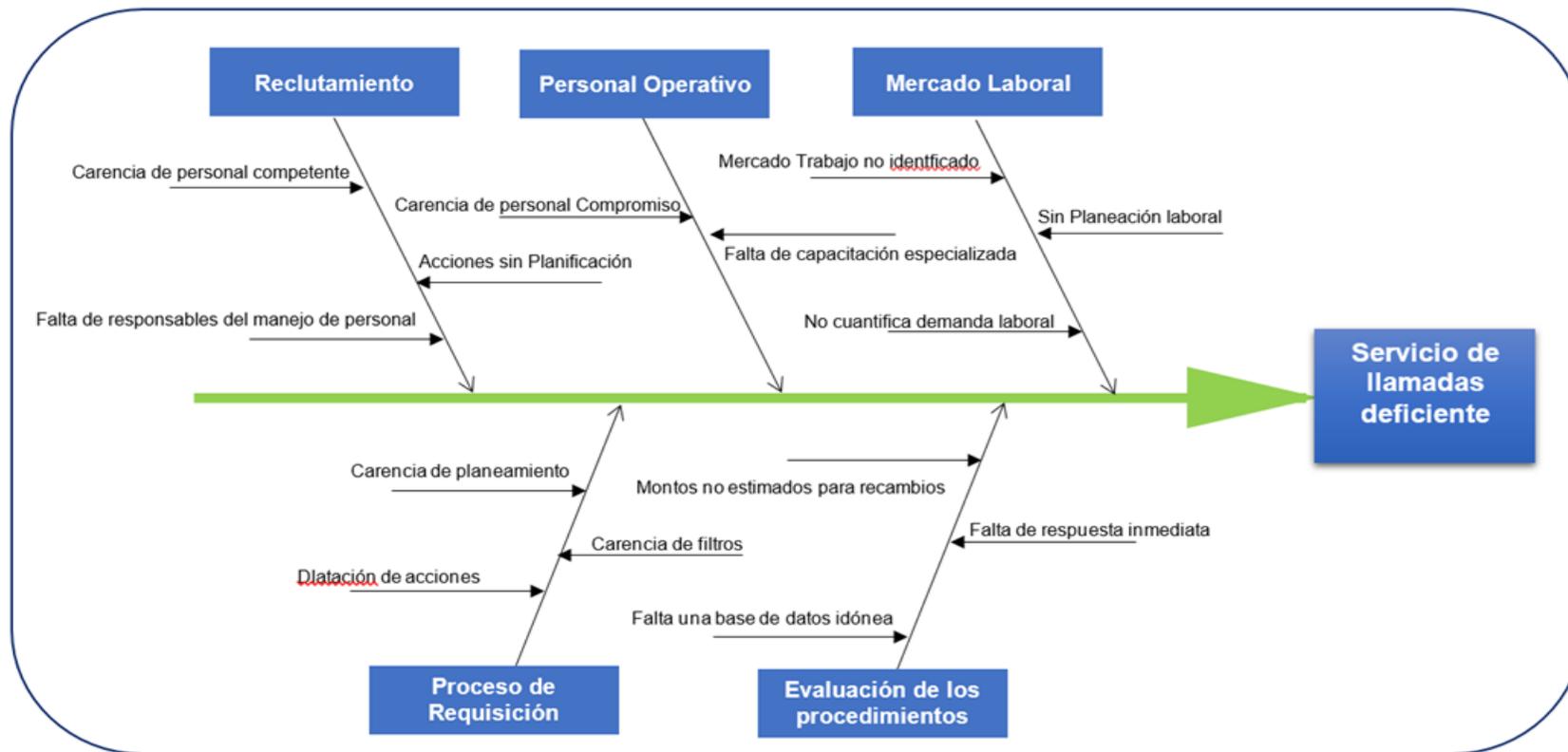
| TITULO: La gestión por procesos y su incidencia en el desempeño laboral en el área de llamadas de emergencias en una institución de salud – Lima 2022 | | | | |
|---|--|---|---|--|
| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL | VARIABLES | METODOLOGÍA |
| ¿En qué manera la gestión por procesos tiene relación en el desempeño laboral en el área de llamadas de emergencias en una institución de salud – Lima 2022? | Determinar la relación de la gestión por procesos con el desempeño laboral en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud – Lima 2022 | La gestión por procesos tiene relación con el desempeño laboral en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud – Lima 2022. | Variable Independiente: Gestión por procesos Variable dependiente: Desempeño laboral | Tipo de Investigación: El tipo de investigación es aplicada de alcance explicativo y de enfoque cuantitativo. Diseño de investigación: El diseño de investigación del presente trabajo es no experimental, Población: La población está definida por la cantidad de operarios y supervisores del área de llamadas de emergencia, siendo 60 operadores y 6 supervisores, haciendo un total de 66 encuestados. Muestra: No aplica. Técnica de recolección de datos: La técnica usada en el presente estudio es la encuesta y la observación. |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICAS | | |
| 1 ¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con la responsabilidad en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud – Lima 2022? 2 ¿De qué manera la gestión por procesos se relaciona con la calidad de trabajo en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud – Lima 2022? | 1 Determinar la relación de la gestión por procesos con la responsabilidad del operador en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud – Lima 2022 2 Determinar la relación de la gestión por procesos con la calidad de trabajo en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud – Lima 2022 | 1 La gestión por procesos tiene relación con la responsabilidad del operador en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud – Lima 2022 2 La gestión por procesos tiene relación con la calidad de trabajo en el área de llamadas de emergencia en una institución de salud – Lima 2022. | | |

ANEXO 2 MATRIZ DE OPERACIONABILIDAD

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADOR / ESCALA | INSTRUMENTO |
|----------------------|--|--|-------------------|---|-------------|
| INDEPENDIENTE: | Es el cambio cultural en la organización, lo principal es que cada persona que la integra comprenda la relevancia de su trabajo y su participación en el proceso. Como resultado, sus esfuerzos se centrarán en hacer su trabajo de la mejor manera posible, ya que, junto con otros, contribuirá al mejor resultado final posible del proceso. Todas las personas involucradas en un proceso son igualmente importantes para el resultado o resultado final (Carbajal et al, 2019) | La gestión por procesos se enfoca en analizar los procesos internos a fin de constantemente ver la mejora continua, analiza también el trabajo en equipo que se ajuste a los planes y funciones de los operadores en procesos designados. | Procesos internos | (1 al 3) 0 al 40 % malo 50 al 70 % regular 80 al 100 % Bueno | Encuesta |
| Gestión por procesos | | | Trabajo de equipo | (4 al 6) 0 al 40 % malo 50 al 70 % regular 80 al 100 % Bueno | Encuesta |
| DEPENDIENTE: | Es el valor que se espera aportar a la organización en las diferentes unidades orgánicas donde un individuo lleva acabo en un período de tiempo sus labores. La forma de desempeño en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. El desempeño laboral es uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles (Bohlander, et al, 2018). | Entendemos como la responsabilidad y calidad que cada trabajador aporta a la organización, desarrollando un rol importante que debe tenerse permanentemente monitoreado a fin de poder saber las medidas de mejora continua de acuerdo a los procesos previstos. | Responsabilidad | (7 al 9) 0 al 40 % malo 50 al 70 % regular 80 al 100 % Bueno | Encuesta |
| Desempeño laboral | | | Calidad | (10 al 12) 0 al 40 % malo 50 al 70 % regular 80 al 100 % Bueno | Encuesta |

□

Anexo 03 Diagrama de Ishikawa



ANEXO:

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. Ing. _____

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Ingeniería Industrial de la UCV, en la sede de Lima Este, requiero validar los instrumentos con los cuales recoger la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optar el título de Ingeniero Industrial.

El título de mi trabajo de investigación es:

“LA GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL
EN EL ÁREA DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD
– LIMA 2022”

Y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en el tema a desarrollar.

El expediente de validación, que se le hace llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente

Atentamente

—

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable Independiente: Gestión por procesos

Es el cambio cultural en la organización, lo principal es que cada persona que la integra comprenda la relevancia de su trabajo y su participación en el proceso. Como resultado, sus esfuerzos se centrarán en hacer su trabajo de la mejor manera posible, ya que, junto con otros, contribuirá al mejor resultado final posible del proceso. Todas las personas involucradas en un proceso son igualmente importantes para el resultado o resultado final (Carbajal et al, 2019)

Dimensiones de la variable: Gestión por procesos

Dimensión 1: Procesos internos

Son un conjunto de actividades que se realizan por una persona o más a fin de lograr los objetivos de la gestión, a efectos de que una organización sea productiva y rentable, los procesos deben ser eficientes. Los procesos internos se basan también en acciones de mejora para el logro de resultados positivos de forma consistente (Velázquez et al, 2018)

Dimensión 2: Trabajo de equipo

Es la capacidad de participar activamente en la obtención de una meta en común, subordinando los intereses personales a los objetivos del equipo. Es la habilidad para orientar la acción de los grupos humanos en una dirección determinada, inspirando valores de acción y anticipando escenario de desarrollo de la acción de ese grupo. La habilidad para fijar los objetivos y la capacidad de dar retroalimentación, integrando opiniones de los otros (Treviño & Abreu, 2017)

DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Variable Dependiente: Desempeño laboral.

Es el valor que se espera aportar a la organización en las diferentes unidades orgánicas donde un individuo lleva acabo en un período de tiempo sus labores. La forma de desempeño en diferentes momentos temporales a la vez, contribuirán a la eficiencia organizacional. El desempeño laboral es uno de los principios fundamentales de la psicología del desempeño, es la fijación de metas, la cual activa el comportamiento y mejora el desempeño, porque ayuda a la persona a enfocar sus esfuerzos sobre metas difíciles, que cuando las metas son fáciles (Bohlander et al, 2018)

Dimensiones de la variable: Desempeño Laboral

Dimensión 1: Responsabilidad

Compromisos y obligaciones debidamente atendidos de acuerdo a la función que ocupa, debe entenderse que el compromiso está en función en el cumplimiento de las metas trazadas en sus funciones como para con la organización, apuntando al logro común de objetivos de un área o de toda la organización, los trabajadores opinan sobre su compromiso para con la institución (Cepeda, 2019)

Dimensión 2: Calidad

La calidad con los procesos o los resultados logrados están en concordancia con la satisfacción del personal involucrado en dicho sistema. La calidad en el aspecto laboral se denota por la satisfacción de los empleados en su entorno dentro de la organización (Alvarado y Pumisacho, 2017)

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL

| N° | VARIABLE / DIMENSIÓN | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| | VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR PROCESOS | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| | Dimensión 1: Procesos internos | X | | X | | X | | |
| 1 | Planifica usted sus tareas asignadas según sus funciones | X | | X | | X | | |
| 2 | Tiene usted clara las tareas de sus funciones asignadas | X | | X | | X | | |
| 3 | Está de acuerdo con las funciones asignadas | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Trabajo de equipo | X | | X | | X | | |
| 4 | Esta dispuesto a asumir la responsabilidad de otro compañero | X | | X | | X | | |
| 5 | Confía en el trabajo del resto del equipo | X | | X | | X | | |
| 6 | Trabaja en coordinación con los demás compañeros | X | | X | | X | | |
| | VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| | Dimensión 1: Responsabilidad | X | | X | | X | | |
| 7 | Realiza las atenciones en los tiempos establecidos | X | | X | | X | | |
| 8 | Utilizar los recursos eficientemente | X | | X | | X | | |
| 9 | Cumple con las metas establecidas | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|---|--|---|--|---|--|--|
| | Dimensión 2: Calidad | X | | X | | X | | |
| 10 | Reportar los errores a la gestión para ver las mejoras | X | | X | | X | | |
| 11 | Contar con tiempo para evaluar el desempeño al cierre del servicio | X | | X | | X | | |
| 12 | Considera muy importante la satisfacción del usuario | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Alfredo Temoche López

DNI:

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial Colegiado

..... de.....del 2022

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

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

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

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

Firma del Experto Informante

Juicio de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL

| N° | VARIABLE / DIMENSIÓN | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| | VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR PROCESOS | | | | | | | |
| | Dimensión 1: Procesos internos | X | | X | | X | | |
| 1 | Planifica usted sus tareas asignadas según sus funciones | X | | X | | X | | |
| 2 | Tiene usted clara las tareas de sus funciones asignadas | X | | X | | X | | |
| 3 | Está de acuerdo con las funciones asignadas | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Trabajo de equipo | X | | X | | X | | |
| 4 | Esta dispuesto a asumir la responsabilidad de otro compañero | X | | X | | X | | |
| 5 | Confía en el trabajo del resto del equipo | X | | X | | X | | |
| 6 | Trabaja en coordinación con los demás compañeros | X | | X | | X | | |
| | VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | | |
| | Dimensión 1: Responsabilidad | X | | X | | X | | |
| 7 | Realiza las atenciones en los tiempos establecidos | X | | X | | X | | |
| 8 | Utilizar los recursos eficientemente | X | | X | | X | | |
| 9 | Cumple con las metas establecidas | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Calidad | X | | X | | X | | |
| 10 | Reportar los errores a la gestión para ver las mejoras | X | | X | | X | | |
| 11 | Contar con tiempo para evaluar el desempeño al cierre del servicio | X | | X | | X | | |
| 12 | Considera muy importante la satisfacción del usuario | X | | X | | X | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL

| N° | VARIABLE / DIMENSIÓN | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| | VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR PROCESOS | | | | | | | |
| | Dimensión 1: Procesos internos | X | | X | | X | | |
| 1 | Planifica usted sus tareas asignadas según sus funciones | X | | X | | X | | |
| 2 | Tiene usted clara las tareas de sus funciones asignadas | X | | X | | X | | |
| 3 | Está de acuerdo con las funciones asignadas | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Trabajo de equipo | X | | X | | X | | |
| 4 | Esta dispuesto a asumir la responsabilidad de otro compañero | X | | X | | X | | |
| 5 | Confía en el trabajo del resto del equipo | X | | X | | X | | |
| 6 | Trabaja en coordinación con los demás compañeros | X | | X | | X | | |
| | VARIABLE PENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | | |
| | Dimensión 1: Responsabilidad | X | | X | | X | | |
| 7 | Realiza las atenciones en los tiempos establecidos | X | | X | | X | | |
| 8 | Utilizar los recursos eficientemente | X | | X | | X | | |
| 9 | Cumple con las metas establecidas | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Calidad | X | | X | | X | | |
| 10 | Reportar los errores a la gestión para ver las mejoras | X | | X | | X | | |
| 11 | Contar con tiempo para evaluar el desempeño al cierre del servicio | X | | X | | X | | |
| 12 | Considera muy importante la satisfacción del usuario | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): __Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Ing. CESAR AUGUSTO BARRERA PITA

DNI: 07400222

Especialidad del validador: Ingeniero Industrial Colegiado

04 de Agosto del 2022

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

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

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

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



CESAR AUGUSTO
BARRERA PITA
INGENIERO INDUSTRIAL
Reg. CIP N° 175008

Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL

| N° | VARIABLE / DIMENSIÓN | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| | VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR PROCESOS | | | | | | | |
| | Dimensión 1: Procesos internos | X | | X | | X | | |
| 1 | Planifica usted sus tareas asignadas según sus funciones | X | | X | | X | | |
| 2 | Tiene usted clara las tareas de sus funciones asignadas | X | | X | | X | | |
| 3 | Está de acuerdo con las funciones asignadas | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Trabajo de equipo | X | | X | | X | | |
| 4 | Esta dispuesto a asumir la responsabilidad de otro compañero | X | | X | | X | | |
| 5 | Confía en el trabajo del resto del equipo | X | | X | | X | | |
| 6 | Trabaja en coordinación con los demás compañeros | X | | X | | X | | |
| | VARIABLE PENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | | |
| | Dimensión 1: Responsabilidad | X | | X | | X | | |
| 7 | Realiza las atenciones en los tiempos establecidos | X | | X | | X | | |
| 8 | Utilizar los recursos eficientemente | X | | X | | X | | |
| 9 | Cumple con las metas establecidas | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Calidad | X | | X | | X | | |
| 10 | Reportar los errores a la gestión para ver las mejoras | X | | X | | X | | |
| 11 | Contar con tiempo para evaluar el desempeño al cierre del servicio | X | | X | | X | | |
| 12 | Considera muy importante la satisfacción del usuario | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Jaime Zuloeta Vera DNI: 07585766

Especialidad del validador: **Ingeniero Industrial Colegiado y Docente universitario**

...12..... de.....agosto....del 2022

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

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

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

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



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL

| N° | VARIABLE / DIMENSIÓN | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| | VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR PROCESOS | | | | | | | |
| | Dimensión 1: Procesos internos | X | | X | | X | | |
| 1 | Planifica usted sus tareas asignadas según sus funciones | X | | X | | X | | |
| 2 | Tiene usted clara las tareas de sus funciones asignadas | X | | X | | X | | |
| 3 | Está de acuerdo con las funciones asignadas | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Trabajo de equipo | X | | X | | X | | |
| 4 | Esta dispuesto a asumir la responsabilidad de otro compañero | X | | X | | X | | |
| 5 | Confía en el trabajo del resto del equipo | X | | X | | X | | |
| 6 | Trabaja en coordinación con los demás compañeros | X | | X | | X | | |
| | VARIABLE PENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| | Dimensión 1: Responsabilidad | X | | X | | X | | |
| 7 | Realiza las atenciones en los tiempos establecidos | X | | X | | X | | |
| 8 | Utilizar los recursos eficientemente | X | | X | | X | | |
| 9 | Cumple con las metas establecidas | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Calidad | X | | X | | X | | |
| 10 | Reportar los errores a la gestión para ver las mejoras | X | | X | | X | | |
| 11 | Contar con tiempo para evaluar el desempeño al cierre del servicio | X | | X | | X | | |
| 12 | Considera muy importante la satisfacción del usuario | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: **Kleyfer Loarte Ramos**

DNI: 007539950

Especialidad del validador: **Ingeniero Industrial Colegiado No Colegiatura 24242 de...Agosto.....del 2022**

...02.....

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

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

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

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



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA RELACIÓN DE LA GESTIÓN POR PROCESOS Y EL DESEMPEÑO LABORAL

| N° | VARIABLE / DIMENSIÓN | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Sí | No | Sí | No | Sí | No | |
| | VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR PROCESOS | | | | | | | |
| | Dimensión 1: Procesos internos | X | | X | | X | | |
| 1 | Planifica usted sus tareas asignadas según sus funciones | X | | X | | X | | |
| 2 | Tiene usted clara las tareas de sus funciones asignadas | X | | X | | X | | |
| 3 | Está de acuerdo con las funciones asignadas | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Trabajo de equipo | X | | X | | X | | |
| 4 | Esta dispuesto a asumir la responsabilidad de otro compañero | X | | X | | X | | |
| 5 | Confía en el trabajo del resto del equipo | X | | X | | X | | |
| 6 | Trabaja en coordinación con los demás compañeros | X | | X | | X | | |
| | VARIABLE PENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL | | | | | | | |
| | Dimensión 1: Responsabilidad | X | | X | | X | | |
| 7 | Realiza las atenciones en los tiempos establecidos | X | | X | | X | | |
| 8 | Utilizar los recursos eficientemente | X | | X | | X | | |
| 9 | Cumple con las metas establecidas | X | | X | | X | | |
| | Dimensión 2: Calidad | X | | X | | X | | |
| 10 | Reportar los errores a la gestión para ver las mejoras | X | | X | | X | | |
| 11 | Contar con tiempo para evaluar el desempeño al cierre del servicio | X | | X | | X | | |
| 12 | Considera muy importante la satisfacción del usuario | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg.: Víctor Javier Bustamante Agip DNI: 09917326

Especialidad del validador: **Ingeniero Industrial Colegiado y Docente universitario** de.....del 2022

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

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

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

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



Firma del Experto Informante

Anexo:

Cuestionario

Objetivo: Conocer la percepción de los operadores del área de llamadas de emergencia en lo que respecta a la Gestión operacional y su relación con el desempeño laboral.

| | VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN POR PROCESOS | Muy de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
|----|--|-----------------------|-------------------|---------------------------------------|----------------------|--------------------------|
| | Dimensión 1: Procesos internos | | | | | |
| 1 | Planifica usted sus tareas asignadas según sus funciones | | | | | |
| 2 | Tiene usted clara las tareas de sus funciones asignadas | | | | | |
| 3 | Está de acuerdo con las funciones asignadas | | | | | |
| | Dimensión 2: Trabajo de equipo | | | | | |
| 4 | Esta dispuesto a asumir la responsabilidad de otro compañero | | | | | |
| 5 | Confía en el trabajo del resto del equipo | | | | | |
| 6 | Trabaja en coordinación con los demás compañeros | | | | | |
| | VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO LABORAL | Muy de acuerdo | De acuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | En desacuerdo | Muy en desacuerdo |
| | Dimensión 1: Responsabilidad | | | | | |
| 7 | Realiza las atenciones en los tiempos establecidos | | | | | |
| 8 | Utilizar los recursos eficientemente | | | | | |
| 9 | Cumple con las metas establecidas | | | | | |
| | Dimensión 2: Calidad | | | | | |
| 10 | Reportar los errores a la gestión para ver las mejoras | | | | | |
| 11 | Contar con tiempo para evaluar el desempeño al cierre del servicio | | | | | |
| 12 | Considera muy importante la satisfacción del usuario | | | | | |

ANEXO:

| EXPERTOS | PROFESION |
|-----------------------------------|-----------------|
| Mg. Alfredo Temoche López | ING. INDUSTRIAL |
| Ing. Cesar Augusto Barrera Pita | ING. INDUSTRIAL |
| Dr. Jaime Zuloeta Vera | ING. INDUSTRIAL |
| Mg. Kleyfer Loarte Ramos | ING. INDUSTRIAL |
| Mg. Victor Javier Bustamante Agip | ING. INDUSTRIAL |

Alpha de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 66 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 66 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,791 | 5 |

ANEXO: V de Aiken

CÁLCULO DE LA V DE AIKEN

CON RESPECTO A LA PERTINENCIA DEL CUESTIONARIO

| Ítem | Juez 1 | Juez 2 | Juez 3 | Juez 4 | Juez 5 | Suma | V de Aiken |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|------|------------|
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| | | | | | | | 1.00 |

Para:

Apreciación positiva = 1

Apreciación negativa = 0

| | |
|-------------------|------|
| V de Aiken | 1.00 |
|-------------------|------|

INTERPRETACIÓN. - El coeficiente de la V de Aiken es 1, con lo que respecta a la pertinencia del cuestionario, lo que nos indica que para el conjunto de expertos tiene una validez completa.

CON RESPECTO A LA RELEVANCIA DEL CUESTIONARIO

| Ítem | Juez 1 | Juez 2 | Juez 3 | Juez 4 | Juez 5 | Suma | V de Aiken |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|------|------------|
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| | | | | | | | 1.00 |

Para:

Apreciación positiva = 1
 Apreciación negativa = 0

| | |
|-------------------|-------------|
| V de Aiken | 1.00 |
|-------------------|-------------|

INTERPRETACIÓN. - El coeficiente de la V de Aiken es 1, con lo que respecta a la relevancia del cuestionario, lo que indica que para el conjunto de expertos tiene una validez completa.

CON RESPECTO A LA CLARIDAD DEL CUESTIONARIO

| Item | Juez 1 | Juez 2 | Juez 3 | Juez 4 | Juez 5 | Suma | V de aiken |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|------|------------|
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 8 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| 12 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1.00 |
| | | | | | | | 1.00 |

| | |
|-------------------|------|
| V de Aiken | 1.00 |
|-------------------|------|

Para:

Apreciación positiva = 1

Apreciación negativa = 0

INTERPRETACIÓN. - El coeficiente de la V de Aiken es 1, con lo que respecta a la claridad del cuestionario, lo que nos indica que para el conjunto de expertos tiene una validez completa.

ANEXO: HOJA DE TRABAJO PRIMEROS 33 ENCUESTADOS

| | Pre 1 | Pre 2 | Pre 3 | Pre 4 | Pre 5 | Pre 6 | Pre 7 | Pre 8 | Pre 9 | Pre 10 | Pre 11 | Pre 12 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
| Valor | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| Enc. | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 |
| Enc-1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| Enc-2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| Enc-3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Enc-4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| Enc-5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| Enc-6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| Enc-7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| Enc-8 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| Enc-9 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| Enc-10 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| Enc-11 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| Enc-12 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| Enc-13 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| Enc-14 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| Enc-15 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| Enc-16 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| Enc-17 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| Enc-18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| Enc-19 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| Enc-20 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| Enc-21 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| Enc-22 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| Enc-23 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 |
| Enc-24 | 4 | 1 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 |
| Enc-25 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| Enc-26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| Enc-27 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 |
| Enc-28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| Enc-29 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| Enc-30 | 4 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| Enc-31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| Enc-32 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 |
| Enc-33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |

ANEXO: HOJA DE TRABAJO SEGUNDOS 33 ENCUESTADOS

| | Pre 1 | Pre 2 | Pre 3 | Pre 4 | Pre 5 | Pre 6 | Pre 7 | Pre 8 | Pre 9 | Pre 10 | Pre 11 | Pre 12 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
| Valor | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 | 60 |
| Enc. | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 |
| Enc-34 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Enc-35 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 |
| Enc-36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 2 | 5 |
| Enc-37 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| Enc-38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| Enc-39 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| Enc-40 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| Enc-41 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 |
| Enc-42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| Enc-43 | 5 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| Enc-44 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| Enc-45 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 |
| Enc-46 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 |
| Enc-47 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 5 |
| Enc-48 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Enc-49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Enc-50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| Enc-51 | 4 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| Enc-52 | 4 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 |
| Enc-53 | 4 | 1 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| Enc-54 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Enc-55 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Enc-56 | 4 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| Enc-57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Enc-58 | 4 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 5 |
| Enc-59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| Enc-60 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 |
| Enc-61 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| Enc-62 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| Enc-63 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| Enc-64 | 3 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| Enc-65 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| Enc-66 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |

ANEXO: DIMENSIONAMIENTO DE HOJA DE TRABAJO PARA INGRESO AL SPSS 25 PRIMEROS 22 ENCUESTADOS

| Enc. | P1 | P2 | P3 | V1D1 | P4 | P5 | P6 | V1D2 | TOT_V1 | P7 | P8 | P9 | V2D1 | P10 | P11 | P12 | V2D2 | TOT_V2 |
|--------|----|----|----|------|----|----|----|------|--------|----|----|----|------|-----|-----|-----|------|--------|
| Enc-1 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 4 | 13 | 25 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 | 27 |
| Enc-2 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 4 | 13 | 25 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 28 |
| Enc-3 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 30 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 30 |
| Enc-4 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 13 | 25 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 | 27 |
| Enc-5 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 13 | 25 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 26 |
| Enc-6 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 | 27 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 4 | 5 | 13 | 26 |
| Enc-7 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 | 26 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 28 |
| Enc-8 | 1 | 4 | 4 | 9 | 4 | 4 | 5 | 13 | 22 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 4 | 13 | 27 |
| Enc-9 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 | 27 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 28 |
| Enc-10 | 4 | 1 | 4 | 9 | 1 | 5 | 5 | 11 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 1 | 5 | 11 | 26 |
| Enc-11 | 5 | 3 | 4 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 | 26 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 | 27 |
| Enc-12 | 2 | 3 | 3 | 8 | 2 | 2 | 5 | 9 | 17 | 5 | 5 | 5 | 15 | 3 | 4 | 5 | 12 | 27 |
| Enc-13 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 | 27 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 5 | 4 | 14 | 28 |
| Enc-14 | 3 | 4 | 4 | 11 | 4 | 4 | 5 | 13 | 24 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 28 |
| Enc-15 | 2 | 4 | 4 | 10 | 2 | 5 | 5 | 12 | 22 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 14 | 29 |
| Enc-16 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 | 28 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 2 | 5 | 12 | 27 |
| Enc-17 | 4 | 4 | 3 | 11 | 3 | 5 | 5 | 13 | 24 | 5 | 5 | 3 | 13 | 5 | 5 | 4 | 14 | 27 |
| Enc-18 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 13 | 25 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 2 | 5 | 12 | 26 |
| Enc-19 | 5 | 5 | 3 | 13 | 3 | 3 | 5 | 11 | 24 | 5 | 5 | 3 | 13 | 5 | 3 | 5 | 13 | 26 |
| Enc-20 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 | 28 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 4 | 13 | 28 |
| Enc-21 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 | 28 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 2 | 5 | 12 | 27 |
| Enc-22 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 30 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 2 | 5 | 12 | 27 |

ANEXO: DIMENSIONAMIENTO DE HOJA DE TRABAJO PARA INGRESO AL SPSS 25 SEGUNDOS 22 ENCUESTADOS

| Enc. | P1 | P2 | P3 | V1D1 | P4 | P5 | P6 | V1D2 | TOT_V1 | P7 | P8 | P9 | V2D1 | P10 | P11 | P12 | V2D2 | TOT_V2 |
|--------|----|----|----|------|----|----|----|------|--------|----|----|----|------|-----|-----|-----|------|--------|
| Enc-23 | 4 | 3 | 3 | 10 | 2 | 5 | 5 | 12 | 22 | 5 | 5 | 3 | 13 | 2 | 5 | 3 | 10 | 23 |
| Enc-24 | 4 | 1 | 3 | 8 | 2 | 5 | 5 | 12 | 20 | 5 | 5 | 3 | 13 | 5 | 1 | 5 | 11 | 24 |
| Enc-25 | 5 | 4 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 | 27 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 | 27 |
| Enc-26 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 | 26 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 4 | 4 | 12 | 26 |
| Enc-27 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 5 | 11 | 21 | 5 | 5 | 3 | 13 | 5 | 4 | 5 | 14 | 27 |
| Enc-28 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 4 | 5 | 13 | 25 | 5 | 4 | 5 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 | 28 |
| Enc-29 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 | 26 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 28 |
| Enc-30 | 4 | 1 | 1 | 6 | 1 | 5 | 5 | 11 | 17 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 1 | 5 | 11 | 26 |
| Enc-31 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 4 | 13 | 25 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 28 |
| Enc-32 | 4 | 2 | 3 | 9 | 2 | 5 | 5 | 12 | 21 | 5 | 5 | 3 | 13 | 5 | 2 | 5 | 12 | 25 |
| Enc-33 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 4 | 13 | 25 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 29 |
| Enc-34 | 4 | 4 | 4 | 12 | 2 | 5 | 5 | 12 | 24 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 30 |
| Enc-35 | 4 | 3 | 3 | 10 | 3 | 5 | 3 | 11 | 21 | 3 | 5 | 3 | 11 | 5 | 2 | 5 | 12 | 23 |
| Enc-36 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 4 | 13 | 25 | 4 | 5 | 3 | 12 | 5 | 2 | 5 | 12 | 24 |
| Enc-37 | 4 | 2 | 3 | 9 | 2 | 5 | 5 | 12 | 21 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 14 | 29 |
| Enc-38 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 4 | 13 | 25 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 28 |
| Enc-39 | 4 | 4 | 4 | 12 | 2 | 5 | 5 | 12 | 24 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 2 | 5 | 12 | 27 |
| Enc-40 | 4 | 4 | 4 | 12 | 2 | 5 | 5 | 12 | 24 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 14 | 29 |
| Enc-41 | 4 | 2 | 2 | 8 | 2 | 5 | 5 | 12 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 2 | 5 | 5 | 12 | 27 |
| Enc-42 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 | 26 | 5 | 5 | 4 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 28 |
| Enc-43 | 5 | 1 | 3 | 9 | 1 | 5 | 5 | 11 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 1 | 5 | 11 | 26 |
| Enc-44 | 3 | 2 | 3 | 8 | 2 | 5 | 5 | 12 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 2 | 5 | 12 | 27 |

ANEXO: DIMENSIONAMIENTO DE HOJA DE TRABAJO PARA INGRESO AL SPSS 25 ULTIMOS 22 ENCUESTADOS

| Enc. | P1 | P2 | P3 | V1D1 | P4 | P5 | P6 | V1D2 | TOT_V1 | P7 | P8 | P9 | V2D1 | P10 | P11 | P12 | V2D2 | TOT_V2 |
|--------|----|----|----|------|----|----|----|------|--------|----|----|----|------|-----|-----|-----|------|--------|
| Enc-45 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 5 | 14 | 28 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 2 | 5 | 12 | 26 |
| Enc-46 | 5 | 5 | 4 | 14 | 2 | 5 | 5 | 12 | 26 | 5 | 5 | 5 | 15 | 2 | 2 | 5 | 9 | 24 |
| Enc-47 | 5 | 2 | 2 | 9 | 2 | 5 | 5 | 12 | 21 | 5 | 5 | 5 | 15 | 2 | 2 | 5 | 9 | 24 |
| Enc-48 | 5 | 5 | 4 | 14 | 4 | 5 | 4 | 13 | 27 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 29 |
| Enc-49 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 | 26 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 29 |
| Enc-50 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 | 26 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 4 | 5 | 14 | 28 |
| Enc-51 | 4 | 1 | 3 | 8 | 3 | 5 | 5 | 13 | 21 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 1 | 5 | 11 | 26 |
| Enc-52 | 4 | 2 | 3 | 9 | 1 | 5 | 5 | 11 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 1 | 4 | 5 | 10 | 25 |
| Enc-53 | 4 | 1 | 3 | 8 | 3 | 5 | 5 | 13 | 21 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 1 | 5 | 11 | 26 |
| Enc-54 | 4 | 5 | 4 | 13 | 4 | 5 | 5 | 14 | 27 | 5 | 4 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 29 |
| Enc-55 | 4 | 3 | 4 | 11 | 2 | 5 | 5 | 12 | 23 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 30 |
| Enc-56 | 4 | 2 | 3 | 9 | 1 | 5 | 5 | 11 | 20 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 1 | 5 | 11 | 26 |
| Enc-57 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 | 26 | 4 | 5 | 5 | 14 | 5 | 5 | 5 | 15 | 29 |
| Enc-58 | 4 | 1 | 3 | 8 | 1 | 5 | 5 | 11 | 19 | 5 | 3 | 5 | 13 | 5 | 1 | 5 | 11 | 24 |
| Enc-59 | 4 | 4 | 4 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 | 26 | 4 | 5 | 5 | 14 | 4 | 4 | 5 | 13 | 27 |
| Enc-60 | 4 | 3 | 4 | 11 | 2 | 5 | 5 | 12 | 23 | 5 | 5 | 5 | 15 | 2 | 5 | 5 | 12 | 27 |
| Enc-61 | 5 | 3 | 5 | 13 | 3 | 5 | 5 | 13 | 26 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 14 | 29 |
| Enc-62 | 4 | 3 | 5 | 12 | 4 | 4 | 5 | 13 | 25 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 14 | 29 |
| Enc-63 | 4 | 4 | 5 | 13 | 3 | 5 | 5 | 13 | 26 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 14 | 29 |
| Enc-64 | 3 | 4 | 5 | 12 | 3 | 5 | 5 | 13 | 25 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 4 | 5 | 14 | 29 |
| Enc-65 | 4 | 3 | 5 | 12 | 4 | 5 | 5 | 14 | 26 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 30 |
| Enc-66 | 5 | 5 | 5 | 15 | 4 | 5 | 5 | 14 | 29 | 5 | 5 | 5 | 15 | 5 | 5 | 5 | 15 | 30 |

ANEXO: Carta de uso de datos



San Miguel, 16 de agosto del 2022
CARTA.: 193-22-TL/gpi

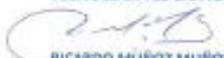
Señores:
A QUIEN CORRESPONDA
Presente.-
Estimados Señores:

Es grato dirigimos a ustedes para saludarlos cordialmente y asimismo atender el requerimiento de la Srta. Graciela Yadira García García identificada con D.N.I: 74393171, sobre el uso de información en el área de central de llamadas donde contamos con 10 equipos de operadores con sus respectivos líderes, en turnos rotativos, con una atención contratada de 24/7. El apoyo solicitado manifiesta sobre su investigación "LA GESTIÓN POR PROCESOS Y SU RELACION EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE LLAMADAS DE EMERGENCIAS EN UNA INSTITUCIÓN DE SALUD – LIMA 2022"

La misma que al haber consultado a la institución de salud al cual se presta el servicio de tercerización nos permite en virtud a la ley 27808 Ley de transparencia y acceso a la información pública y por otra parte la responsabilidad directa laboral de los trabajadores tercerizados.

Aprovecho la oportunidad para expresarle, los sentimientos de mi mayor consideración y estima.

Atentamente,

TECNOLOGIA LOGISTICA

RICARDO MUÑOZ MUÑOZ
GERENTE DE PROYECTOS

TECNOLOGIA LOGISTICA
INGENIERIA – MONTAJE – SUMINISTROS
GESTION



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUISPE RIVERA TEOTISTA ADELINA, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "La gestión por procesos y su relación con el desempeño laboral en el área de llamadas de emergencias en una institución de salud – Lima 2022", cuyo autor es GARCIA GARCIA GRACIELA YADIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Octubre del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|--|
| QUISPE RIVERA TEOTISTA ADELINA DNI: 02773303 ORCID: 0000-0002-3371-1488 | Firmado electrónicamente por: TAQUISPE el 05-10- 2022 23:40:01 |

Código documento Trilce: TRI - 0432818