



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión por procesos y productividad en una entidad del
estado Chorrillos, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR :

Sanchez Baez Nestor Abraham (orcid.org/0000-0002-9523-1623)

ASESOR:

Dr. Prado López, Hugo Ricardo (orcid.org/0000-0003-4010-3517)

CO-ASESOR:

Dr. Lizandro Crispín Rommel (orcid.org/0000-0003-1091-225X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi esposa e hijos que son la razón de mi mejora como persona, por ellos me esfuerzo por ser mejor y lograr las metas trazadas como terminar mis estudios y obtener el Grado de Magister.

Agradecimiento

A nuestro Señor Dios por iluminar en el desarrollo de mi estudio, A mis mentores y maestros por su apoyo, participación, conocimiento que me guiaron en mi investigación y finalmente a la Universidad Cesar Vallejos por contribuir con mi formación académica.

El autor

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	12
3.3 Población, muestra y muestreo	13
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5 Procedimientos	14
3.6 Método de análisis de datos	15
3.7 Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40
Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables	40
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos	41
Anexo 3. Certificado de validez de contenidos	44
Anexo 3. Grado de confiabilidad de los Instrumentos	53

Índice de tablas

		Pág.
Tabla 1	Niveles de la Variable Gestión por Procesos	16
Tabla 2	Niveles de la Dimensión Procesos Estratégicos	17
Tabla 3	Niveles de la Dimensión Procesos Operativos	18
Tabla 4	Niveles de la Dimensión Procesos de Apoyo	19
Tabla 5	Niveles de la Variable Productividad	20
Tabla 6	Niveles de la Dimensión Eficiencia	21
Tabla 7	Niveles de la Dimensión Efectividad	22
Tabla 8	Niveles de la Dimensión Eficacia	23
Tabla 9	Cruce de la Variable Gestión por Procesos y la Variable Productividad	24
Tabla 10	Cruce de la Dimensión Procesos Estratégicos y la Variable Productividad	24
Tabla 11	Cruce de la Dimensión Procesos Operativos y la Variable Productividad	25
Tabla 12	Cruce de la Dimensión Procesos de Apoyo y la Variable Productividad	25
Tabla 13	Prueba de Normalidad por Shapiro Wilk	26
Tabla 14	Prueba de Hipótesis General	27
Tabla 15	Prueba de Hipótesis Especifica 1	28
Tabla 16	Prueba de Hipótesis Especifica 2	29
Tabla 17	Prueba de Hipótesis Especifica 3	30

Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Proceso de Licencia de Funcionamiento	6
Figura 2	Fases de la Gestión de Procesos	7
Figura 3	Ejemplo de un Mapa de Procesos	8
Figura 4	Niveles de la Variable Gestión por Procesos	16
Figura 5	Niveles de la Dimensión Procesos Estratégicos	17
Figura 6	Niveles de la Dimensión Procesos Operativos	18
Figura 7	Niveles de la Dimensión Procesos de Apoyo	19
Figura 8	Niveles de la Variable Productividad	20
Figura 9	Niveles de la Dimensión Eficiencia	21
Figura 10	Niveles de la Dimensión Efectividad	22
Figura 11	Niveles de la Dimensión Eficacia	23

Resumen

La presente tesis responde al problema de investigación: ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021?; desarrollándose en cada una de las variables, dimensiones e indicadores. El objetivo general de la investigación es Determinar la relación entre la gestión por procesos y productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021; se desarrolló la investigación dentro del enfoque cuantitativo, es de tipo básico, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental transversal. La población en estudio estuvo constituida por 40 colaboradores de la entidad de Chorrillos, el muestreo es no probabilístico se empleó a toda la población como muestra es decir se empleó una muestra censal de 40 colaboradores; Los instrumentos utilizados para la medición de las variables fueron validados por 3 jueces expertos. Para la confiabilidad del instrumento se utilizó la fórmula del coeficiente Alfa de Cronbach evaluando la confiabilidad de los instrumentos a una muestra piloto de 10 colaboradores de la entidad de Chorrillos. La confiabilidad del instrumento que mide la variable Gestión de Procesos alcanzó el valor de 0.911, y según la interpretación de los valores de alfa de Cronbach es muy bueno, La confiabilidad del instrumento que mide la variable Productividad alcanzo el valor de 0.923, y según la interpretación de los valores de alfa de Cronbach es muy bueno. El resultado de la investigación concluye que existe una relación positiva alta entre la Gestión de Procesos y la Productividad, con un grado de correlación de Rho de Spearman de 0.827. Por lo que se recomienda que se aplique la Gestión de Procesos en la entidad de Chorrillos.

Palabras clave: Gestión de Procesos, Productividad, Procesos Estratégicos, Efectividad, Eficiencia.

Abstract

This thesis responds to the research problem: What is the relationship between process management and productivity in a state entity, Chorrillos 2021? developing in each of the variables, dimensions and indicators. The general objective of the research is to determine the relationship between process management and productivity in a state entity, Chorrillos 2021; The research was developed within the quantitative approach, it is of a basic type, correlational descriptive level and cross-sectional non-experimental design. The study population consisted of 40 employees of the Chorrillos entity, the sampling is non-probabilistic, the entire population was used as a sample, that is, a census sample of 40 employees was used; The instruments used to measure the variables were validated by 3 expert judges who validated the corresponding instrument. For the reliability of the instrument, the Cronbach's Alpha coefficient formula was used, evaluating the reliability of the instruments to a pilot sample of 10 employees of the Chorrillos entity. The reliability of the instrument that measures the Process Management variable reached the value of 0.911, and according to the interpretation of Cronbach's alpha values is very good. The reliability of the instrument that measures the Productivity variable reached the value of 0.923, and according to the interpretation of Cronbach's alpha values is very good. The result of the investigation concludes that there is a high positive relationship between Process Management and Productivity, with a degree of Spearman's Rho correlation of 0.827. Therefore, it is recommended that Process Management be applied in the Chorrillos entity.

Keywords: Process Management, Productivity, Strategic Processes, Effectiveness, Efficiency.

I. INTRODUCCIÓN

Los cambios de gestión en el Estado son iniciativas centrales en el portafolio y agenda política, particularmente en Latinoamérica en el cual muchos estados no pueden solucionar la demanda de las necesidades prioritarias para su sociedad, existiendo una diversidad de brechas sociales que no se han podido solucionar, debido particularmente a las falencias en la gestión del estado, ante eso muchos países propusieron reformas como la reducción del aparato estatal sin embargo esto no funcionó. Como lecciones aprendidas se constató que no basta en reducir el aparato estatal sino en su modernización con una gestión adecuada para articular los nuevos escenarios que se presentan en el siglo XXI tomando herramientas de gestión actuales que las empresas privadas las emplean en sus operaciones como articular sus procesos buscando cada vez mejorar su servicio o producto.

En nuestro país la administración pública es ineficiente, no funciona, gran parte de la sociedad se siente excluido porque sus necesidades básicas no son satisfechas debido al pésimo servicio que entregan las entidades y no cumplen con las demandas de la sociedad. En tal efecto, una de las respuestas del Estado Peruano es la necesidad de mejorar la administración pública y su competitividad, de ahí la necesidad de emplear nuevas herramientas para esta administración como el enfoque de procesos que es uno de los principios de la calidad que permite hacer un buen uso de los recursos y entregar un producto con valor agregado.

El Decreto Supremo N° 103-2022-PCM (2022), define que el desarrollo de la administración pública se entiende como un proceso de cambio continuo para mejorar el desempeño de las entidades públicas con el fin de crear valor para la sociedad. En este proceso, el valor público se crea cuando: Las entidades entregan un producto, servicio o política que sea consecuente con las demandas y expectativas de las necesidades de las personas y se espera que beneficie a la sociedad, y el control interno logrado a través del uso directo o efectivo de los recursos públicos.

Sin embargo, el sistema de gestión debe implementarse en los sistemas de gestión como una herramienta administrativa para ayudar a emplear adecuadamente los recursos, cumplir con los tiempos y entregar un servicio o producto con valor en beneficio de los ciudadanos.

Cada organismo obtiene metas coherentes de forma eficaz y eficiente cuando se estructura sus acciones en procesos articulados para alcanzar un mismo fin. En ese sentido se trata de sustituir la gestión funcional que es común en muchas entidades del estado por una nueva gestión, del enfoque por procesos. Para lo cual se ha tomado como estudio de investigación una dependencia del Ejército de la localidad de Chorrillos.

En el contexto de lo manifestado, se estableció como problema general ¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021?; y como problemas específicos los siguientes : ¿ Qué relación existe entre los procesos estratégicos y productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021; ¿ Qué relación existe entre los procesos clave y productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021?; ¿ Qué relación existe entre los procesos de soporte y productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021?

Teóricamente se justifica el estudio por estar encuadrado dentro de los cambios trascendentales en la nueva gestión pública donde es importante el empleo adecuado de los recursos del estado y esta herramienta permite conseguir emplear correctamente dichos recursos. Se justifica prácticamente este estudio en razón que se ha demostrado que la inclusión de la gestión de procesos en esta entidad mejora el empleo de recursos eficientemente y efectivamente para entregar el producto y servicio con valor agregado.

Este estudio se justifica socialmente en razón que se va a mejorar el uso de los recursos del estado al emplear el enfoque de procesos permitiendo una mejor productividad y entregando un producto con valor agregado.

Por el valor de esta investigación se propusieron como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021; objetivos específicos propuestos : Determinar la relación entre los procesos estratégicos y productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021; Determinar la relación entre los procesos clave y productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021; Determinar la relación entre los procesos de soporte y productividad en una entidad del estado, Chorrillos

2021.

Se plantearon las hipótesis correspondientes, como hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021; asimismo como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre los procesos estratégicos y productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021; Existe relación significativa entre los procesos clave y productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021; Existe relación significativa entre los procesos de soporte y productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para darle una mejor consistencia y sustentabilidad en el estudio se comparó y empleo teorías y antecedentes las mismas que sustentan el estudio y permiten tener una mejor comprensión del estudio.

Dentro de los antecedentes nacionales, Alccamari y Cuba (2018), determino como objetivo de investigación en precisar la correlación entre gestión de procesos y productividad laboral, fue de enfoque cuantitativo, no se manipularon las variables, los resultados se dieron por el Rho de Spearman de 0.775, el cual se concluyó que existe correlación de ambas variables.

Córdova (2020) su objetivo propuesto era precisar la correlación entre el diseño de procesos y productividad en Universidad Peruana los Andes, fue una investigación de enfoque cuantitativo, no experimental, sus resultados se dieron por el Rho de Spearman de 0.862 el cual determina que si existe correlación entre sus variables.

Córdova (2021) en su investigación define como objetivo: la correlación que existe entre gestión de procesos y la capacidad productiva de los docentes de una Institución Educativa. Se aplicó un enfoque cuantitativo, no se manipularon las variables, de tipo correlacional, se empleó como muestra censal 80 colaboradores. Se uso la encuesta y cuestionario; El Rho de Spearman fue de 0,889 en el cual se concluye que, si existe relación alta entre sus variables.

Sánchez (2021), determino como objetivo: Precisar la correlación entre administrar por procesos y la gestión administrativa en la Municipalidad que se investiga. Su diseño utilizado fue el no experimental, de nivel correlacional, se empleó una muestra de 32. Se uso la encuesta y el cuestionario para la obtención de datos; sus resultados concluyeron en un Rho = 0.900, por lo que existe esa relación gestión procesos y la administración.

Quintos (2022), determino como objetivo la correlación que existe entre la gestión de procesos y la productividad laboral su investigación fue de enfoque cuantitativo, no se manipularon las variables, su muestra de estudio fueron 43 colaboradores utilizó cuestionarios para recolectar datos. Llegó a la conclusión de que, si existe una correlación alta entre sus variables.

Con respecto a los antecedentes internacionales, García (2018), desarrolló su investigación en la ruta cuantitativa de diseño no experimental. Su objetivo consistió

en desarrollar la gestión por procesos mejorar la implementación de nuevos proyectos, sus resultados concluyeron que la gestión por procesos mejora los proyectos en cualquier tamaño y alcance de cualquier organización y permite alcanzare los objetivos propuestos.

Larrosa (2018) en su estudio establece una investigación correlacional, ruta cuantitativa, no manipula sus variables, su objetivo propuesto es diseñar una propuesta de mejora para la productividad que contribuya en el rendimiento y desempeño organizacional en la empresa Cervecería Nacional S.A., se empleó como muestra de 133 colaboradores. Se empleó la encuesta y cuestionario; en su estudio concluye que la gestión por procesos es una opción viable que permite incidir positivamente en la productividad en la gestión de tele ventas.

Muñoz (2018), desarrolló su investigación en la ruta cuantitativa de tipo básico con diseño no experimental. Su objetivo consistió en diseñar un Sistema de gestión por procesos para mejorar el desempeño empresarial y ejecución de proyectos, utilizó cuestionarios para recolectar datos y el producto consecuente se dieron por el Rho de Spearman de 0.775, se concluye en implementar la Gestión de procesos en la empresa.

Avelina y Banchón (2020), desarrolló su investigación en la ruta cuantitativa de diseño no experimental. Su objetivo consistió en diseñar un plan de mejora que permita incrementar la productividad en la empresa Usesoft S.A, su muestra fue de 50 colaboradores, y el producto consecuente se dieron por el Rho de Spearman 0.825, por el cual se concluye que existe una relación de ambas variables y que el plan de mejora incrementará el nivel de productividad.

Con el fin de profundizar y ser consecuente con las investigaciones actuales, se revisaron teorías y posturas de diversos autores que tratan estas variables y se explica que la gestión por procesos se ha asociado con la calidad y la productividad permitiendo alcanzar resultados productivos.

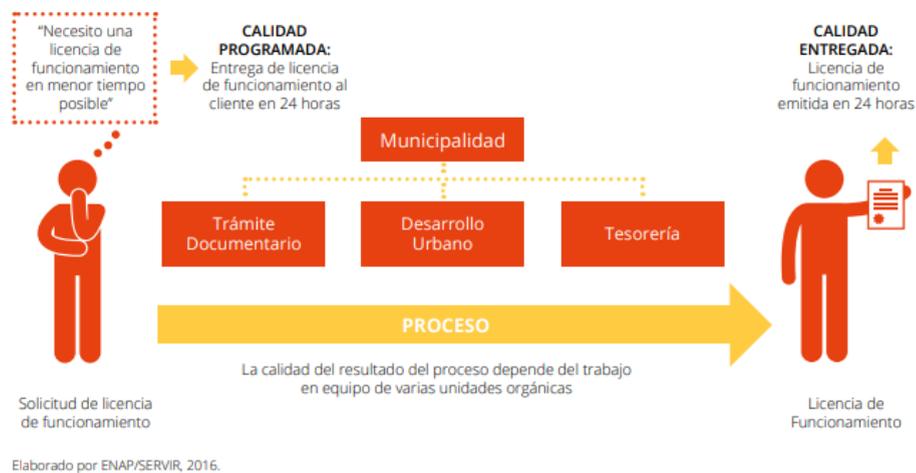
El Decreto Supremo N° 103-2022-PCM (2022), describe que esta nueva forma de conceptualizar la gestión está dirigida a conceptualizar, articular, monitorear y mejorar constantemente las actividades laborales diarias en todas las unidades organizacionales de una entidad para alcanzar los resultados esperados; encuadrado dentro de los nuevos cambios de la Gestión en el estado que indica que la articulación de los procesos es imprescindible para conseguir resultados,

ofreciendo servicios con valor.

Asturias Corporación Universitaria (2018) explica que un proceso es una colección de recursos y actividades que se interrelacionan para convertir entradas (inputs) en salidas (outputs), agregando valor. Estas operaciones son secuenciales o secuenciales, y los resultados de un proceso se pueden ingresar al siguiente proceso.

Figura 1

Proceso Emisión de Licencia de Funcionamiento



Nota: Tomado de la Escuela de Administración Pública (ENAP) de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR) (2016)

En la figura 1 se muestra como las actividades se articulan desde el ingreso de insumos hasta la entrega del producto, es decir el proceso se inicia desde la solicitud de la licencia y atraviesa por las diferentes unidades que tienen responsabilidad hasta la entrega de la licencia al cliente. Tomado del cuaderno de trabajo de ENAP/SERVIR (p.35)

El Instituto Hegel de Ciencias (2021) estableció que la articulación y administración por procesos en el estado es una forma de planificar, organizar y gestionar los diversos procesos que componen el funcionamiento de las agencias gubernamentales. Un proceso es el conjunto de tareas, procedimientos, reglas, etc., que requiere una empresa para entregar un servicio o producto al público utilizando los recursos disponibles.

La gestión por procesos es una de las bases de las operaciones modernas orientadas a resultados. El enfoque probado incluye reformar las instituciones que

conforman el gobierno, eliminando problemas como el gobierno y la corrupción, con el objetivo de utilizar más los recursos del gobierno y en el momento adecuado para tener una mejor vida para los ciudadanos.

Figura 2

Fases de la Gestión de procesos



Nota: Tomado de ENAP/SERVIR (2021)

La ENAP/SERVIR (2021) establece que los pasos para la ejecución son: identificación de procesos, monitoreo y la mejora de procesos representado gráficamente en la figura 2. También indica que: los procesos se desglosan de acuerdo al efecto en el cliente; estableciéndose los procesos estratégicos, misionales y de soporte.

El proceso de estrategia es el proceso de identificar todas las unidades que componen una unidad y alinearlas con la dirección general de operaciones. Proceso o misión funcional es una actividad característica y exclusiva de una unidad estructural, lo que ayuda a distinguirla de otras unidades estructurales, dándole su esencia y siendo la función o proceso principal de la organización. Por otro lado, los procesos de apoyo son aquellos que tienen por objeto mantener la articulación e integración y de las tareas y actividades de todas las instituciones del Estado. Deben realizar todos los procesos estratégicos y de misión.

Asimismo, dicha escuela Nacional de Administración Pública establece que la Mapa de Procesos es una expresión representada donde se articula todas las acciones agrupadas en sus diferentes procesos para lo cual se debe conocer las relaciones de cada proceso, desde el ingreso de las entradas hasta la entrega

del bien al solicitante satisfaciendo su necesidad tal como lo representa la figura 3.

Figura 3

Ejemplo de un Mapa de procesos



Nota: Tomado de Asturias Corporación Universitaria (2018)

Instituto Hegel de Ciencias (2021) Identifica que el enfoque de procesos implica la transformación de procesos a través de la simplificación, el control, la transparencia, la automatización o la eliminación. Mayor eliminación de la burocracia y la corrupción. La gestión administrativa se trata principalmente de utilizar los recursos del estado de la mejor manera buscando entregar un servicio de calidad a los ciudadanos e impactando positivamente.

Esta herramienta es importante para los servidores públicos que les permite que las entidades alcancen sus procesos de la mejor forma esto es parte de la nueva reestructuración del estado para brindar un mejor servicio a la sociedad. Esta herramienta permite hacer un buen uso de los recursos al dar un servicio con valor agregado.

De acuerdo a lo mencionado por la ENAP/SERVIR (2021), en su cuaderno de trabajo establece que la Gestión por Procesos forma un producto con una forma integral y coherente de la articulación de las actividades que se requieren para producir un servicio de calidad para contribuir a la satisfacción de los ciudadanos en forma positiva, así alcanzando las metas de la organización. Los mismos se clasifican a los procesos en procesos estratégicos, misionales y de soporte por lo que se ha considerado estos procesos en dimensiones de la gestión por procesos dada su importancia en la formulación de los procesos en una

organización.

Los procesos estratégicos son aquellos que brindan las líneas directrices y objetivos a los demás procesos; los procesos misionales o claves están relacionados a la generación de los bienes y servicios públicos que ayudan a cumplir la misión de la entidad y los procesos de soporte o apoyo permiten que los demás procesos de la entidad se ejecuten de manera fluida y les dan soporte tecnológico, logístico, entre otros, porque realizan actividades de apoyo

Los procesos estratégicos son aquellos que brindan lineamientos y metas para los demás procesos; los procesos misionales o claves están relacionados con la producción de bienes y servicios públicos que contribuyen al logro de la misión de la entidad y los procesos de apoyo o soporte permiten el buen funcionamiento de los procesos de la entidad, contribuyendo con el soporte técnico, logístico, etc. para la realización de actividades de apoyo

Refiriéndose al aspecto de los procesos estratégicos, según Bravo (2015), estableció que los procesos están relacionados con la parte estratégica de la organización, es decir: estructura de gestión, actitudes, valores, supervisión del desempeño del director, objetivos de la empresa, programación funcional de los departamentos. y funciona con todos los componentes.

Hernández y Pulido (2011) establece que la misión, indica la razón de ser que tiene la empresa, la visión es a donde la organización quiere llegar, estas razones son lo que toman los directores en las planificaciones; y los valores que definen la conducta y ética de cada representante de la organización por lo que forman parte de la cultura organizacional.

En referencia Hill et al, (2014) establece que la implementación de la estrategia es tomar las acciones apropiadas a nivel funcional, corporativo y organizacional, implementando acciones que inciden en los programas de mejora del desempeño.

En cuanto a la productividad tenemos como referente las siguientes teorías: Según la Organización Internacional de trabajo, (2016) define la productividad como el uso correcto de los recursos los mismos que permiten la mejora y el aumento de productos con la misma cantidad de insumos. y servicios producidos. Esta mejora está vinculada con dos actividades en producir más con los mismos insumos relacionado con dos cosas; en aumentar el número de producción sin variar el

número de insumos; y en segundo disminuir el número de insumos sin variar la producción, es decir un buen empleo de recursos incide en la reducción de los mismos, es decir que la productividad de la empresa se verá reflejada en el correcto uso de los recursos que son los insumos que serán empleados en la productividad.

Asimismo, el Instituto Peruano de Economía (2018), la productividad en el trabajo es consecuente con el trabajo de cada trabajador en un tiempo determinado y se puede medir por la cantidad de producción que produce esa persona, ya sea un producto final o un servicio. Por tanto, en la economía existe una teoría de una articulación directa entre salarios y productividad laboral; En este sentido, la productividad media de los empleados beneficia tanto a la empresa como a cada uno de ellos.

Todos los directivos dentro de su planificación buscan mejorar la productividad de la organización (Robbins y Judge, 2009).

Ruiz, et al. (2021) establece que empleando las herramientas de Lean Manufacturing se mejora la productividad de procesos críticos en cualquier empresa

Rodríguez y Gómez (1991) conceptualiza la productividad con dos factores que deben estar completamente relacionados e integrados es decir debe haber eficiencia y eficacia, está claro que ambos conceptos no pueden considerarse independiente ya que están relacionados entre sí; para conseguir la efectividad.

Tanto la productividad como la eficiencia tienen medidas parciales de desempeño, y estos indicadores también se consideran medidas integrales de la productividad laboral, es decir que estos dos factores son necesarios para alcanzar la productividad las mismas que están relacionadas con otro criterio que es la efectividad es el equilibrio entre la eficiencia y la eficacia; por lo que describe que existen tres criterios empleados en la evaluación de la productividad y están muy relacionados entre ellos los cuales son la eficiencia, efectividad y eficacia; los mismos se le ha considerado dimensiones de la variable productividad.

La Eficiencia según Pizarro (2016), es una medida donde se relaciona la mejora con el uso adecuado de recursos y a la vez se logran los objetivos establecidos, es decir es eficiente cuando empleo los recursos óptimamente y mejoro el tiempo de producción obteniendo esa combinación en recursos y tiempo.

La eficacia según Pizarro (2016), define en la medición de alcanzar las metas de una organización establecidas. También identifica las diferencias entre ambas

variables es decir la eficiencia es el mejor empleo de los recursos o significa lograr una productividad favorable para el negocio y la eficacia está relacionada con los resultados consiguiendo alcanzar los objetivos propuestos.

Según Quijano (2006) la efectividad el resultado expresado entre la eficiencia y la eficacia, donde la eficiencia es la relación entre la producción realizada y la producción esperada y la eficacia es la relación entre la producción realizada y el insumo utilizado.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 *Tipo de Investigación:*

El tipo de investigación es investigación básica, debido a que presenta nueva información de forma sistemática, cuyo único fin es aumentar la información sobre una determinada realidad determinando la correlación entre dos variables, tal como lo señala Carrasco (2006) que establece varios tipos de investigación, uno de los cuales es la investigación básica, en la que se genera nuevo conocimiento para ampliar y profundizar la teoría social, y cuyo fin no es corregir el tratamiento de determinados hechos sino producir información sobre las relaciones sociales que se dan en la sociedad.

3.1.2 *Diseño de Investigación:*

Se empleo en el estudio el diseño no experimental; en razón que no se manipulan las variables también es transaccional porque el estudio se hace en un momento específico, tal como lo indica Kerlinger (1979), que un estudio no experimental o post-hoc es aquel donde las variables no se manipulan de ninguna manera, su observación se da en su ambiente natural, en su realidad, también describe que los estudios transversales, los datos son recolectados en un momento determinado.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión por procesos

En su definición conceptual la ENAP/SERVIR (2021) describe la gestión por procesos es una forma de articular e integrar los diversos procesos que componen el funcionamiento de una entidad pública, los procesos se refieren a tareas, procedimientos, reglas, etc que permiten emplear los recursos de una manera adecuada para ofrecer un producto con valor agregado.

En cuanto a su definición operacional la misma escuela identifica que no todos los procesos organizacionales tienen el mismo impacto en el desarrollo de las actividades de la organización; por lo que clasifica estos procesos en base a su incidencia en tres tipos: Estratégicos, Operativos y de Apoyo; en ese sentido las dimensiones de la variable 1 son los procesos Estratégicos, Operativos y de Apoyo. Estas dimensiones se desarrollan bajo ciertos indicadores (ver anexo 1).

En cuanto a la escala de medida utilizada, es una escala normal. Según Rodríguez et al. (2016) las medidas de la escala general tienen diferentes valores subjetivos porque representan diferentes niveles de medida donde uno es más alto que el otro.

Variable 2: Productividad

En su definición conceptual, se hace referencia a Rodríguez y Gómez (1991), que afirma que la productividad está relacionada con el uso adecuado de los recursos, es decir, la disponibilidad de más productos con mayor valor agregado sin agregar más insumos.

En cuanto a su definición operacional, el mismo autor conceptualiza dos factores que deben estar plenamente relacionados e integrados que son la eficiencia y la eficacia, estos dos conceptos no pueden considerarse independientes porque están relacionados entre ellos si se puede articular ambos factores se conseguiría la efectividad es decir estos factores son necesarios para lograr la productividad, es decir se requiere eficiencia, eficacia y efectividad en una organización para influir con su productividad.

En ese sentido en relación a lo que indica el párrafo anterior se establece tres dimensiones para la variable productividad: eficiencia, eficacia y efectividad. Estas dimensiones se desarrollan bajo ciertos indicadores (ver anexo 1).

En cuanto a la escala de medida utilizada, es una escala normal. Según Rodríguez et al. (2016) las medidas de la escala general tienen diferentes valores subjetivos porque representan diferentes niveles de medida donde uno es más alto que el otro.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según Tamayo (2012), una población es el conjunto de todas las unidades de análisis que componen un fenómeno. Un estudio dado tiene un conjunto de N unidades que contribuyen a un rasgo particular y, por lo tanto, cuantitativamente se denomina población, en si es la suma de los fenómenos dados.

Para este estudio, se consideraron 40 colaboradores y su número fue el número total de casos para los que convergieron múltiples detalles.

- Criterio de inclusión: Se consideró como criterio de inclusión al total de colaboradores de esta entidad de chorrillos.
- Criterio de exclusión: No se consideró este criterio para el presente estudio al considerar a toda la población.

3.3.2 Muestra

Para la muestra se eligió un muestreo no probabilístico ya que la población de estudio era pequeña y dado que se trataba de un número manejable de sujetos, se eligió a toda la población como muestra es decir 40 colaboradores es decir una muestra censal. En este sentido, Ramírez (1997) define una muestra censal en que los elementos de la población son los mismos que una muestra. Es por esto que a la población de estudio se le llama censo porque es universo, población y muestra a la vez. En cuanto al muestreo no probabilístico, se denomina muestreo intencional, que implica un procedimiento de selección informal, se utilizan como fuente para muchos grupos de investigación (Hernández et al., 2016).

3.3.3 Muestreo

Se eligió el muestreo no probabilístico como se explicó en el párrafo anterior.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la encuesta para obtener datos para cada variable. Según López et al. (2015) El estudio se planteó como un procedimiento de recolección de datos aplicados mediante una serie de cuestiones que se obtienen mediante datos que se consiguen de cada variable.

El instrumento utilizado fue el cuestionario desarrollado a partir de los elementos identificados en la matriz de consistencia. Como señala Martínez (2013), define un cuestionario como una herramienta que ayuda a obtener información de la muestra de referencia para cada variable y a añadir relaciones específicas entre los datos relevantes a través de variables estadísticas.

3.5. Procedimientos

Para proceder con la recolección de datos inicialmente se elaboró una prueba piloto con una confiabilidad aceptada validada por tres expertos. Posteriormente se coordinó con el titular de la entidad en base a la solicitud de autorización para la realización de la recolección de datos

Para el procesamiento de datos se dio en dos tiempos, el primer tiempo consistió en la recolección de datos a través de los encuestados por intermedio de

los cuestionarios, el segundo tiempo consistió en el procesamiento de datos a través del SPSS versión 25, tal como lo indica Hernández et ál (2014) que es un programa informático estadístico muy utilizado por las empresas de ciencias sociales e investigación de mercados.

3.6. Métodos de análisis de datos

La información obtenida de las encuestas se procesa estadísticamente, se inicia con el análisis estadístico descriptivo univariado y bivariado, posteriormente se realiza la prueba de normalidad y el análisis estadístico inferencial para probar la hipótesis.

Para la prueba de normalidad se utilizó el estadístico de Shapiro-Wilk, y se eligió por ser el más apropiado dado al número de la población (tamaño de la muestra <50). En base a dicha prueba se acepta que la muestra no proviene de una distribución normal; por lo cual se identifica el estadístico a emplear (estadístico de correlación de Spearman).

Según Hernández et al. (2014) el análisis estadístico de la distribución de datos: se obtuvieron rangos, valores medios, desviaciones estándar y puntajes para cada variable en estudio. Estos autores afirman que las estadísticas de inferencia se utilizan para la prueba de hipótesis y la estimación de parámetros.

3.7. Aspectos Éticos

Este trabajo respeta la autoría de los conceptos e ideas mencionados en el trabajo y se presenta de acuerdo a las normas APA, tanto en cuanto a texto, citas y referencias por parte de sus respectivos autores, en todo el desarrollo del estudio se ha considerado la ética como parte de su elaboración es decir se ha respetado la autoría, las respuestas de los encuestados fueron registradas con honestidad.

IV. RESULTADOS

Análisis Descriptivo - Análisis Univariado

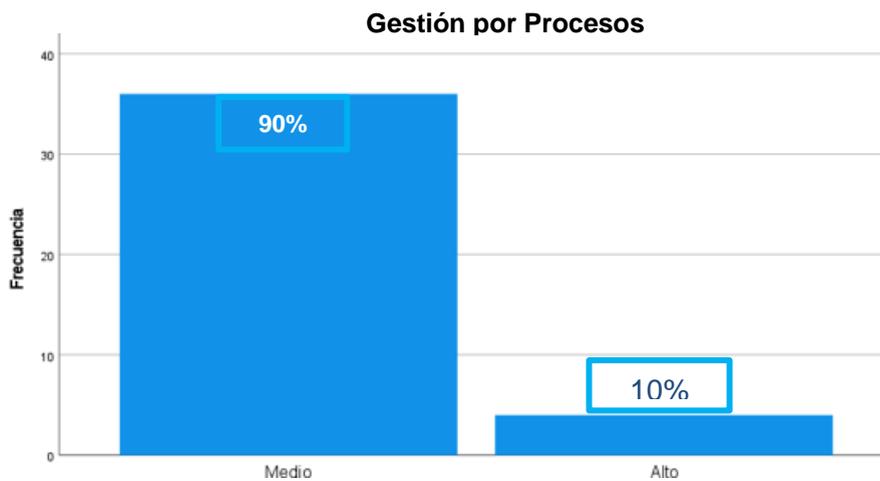
Tabla 1

Niveles de la Variable Gestión por Procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	36	90	90	90
	Alto	4	10.0	10.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Figura 4

Niveles de la Variable1 Gestión por Procesos



De la tabla 1 y la figura 4, en relación a los niveles de la variable Gestión por Proceso Estratégicos, se identifica que del 100% de los entrevistados el 90% (36) consideran que la variable dentro de la organización tiene un nivel de desempeño medio y el 10% (4) consideran que el desempeño es alto.

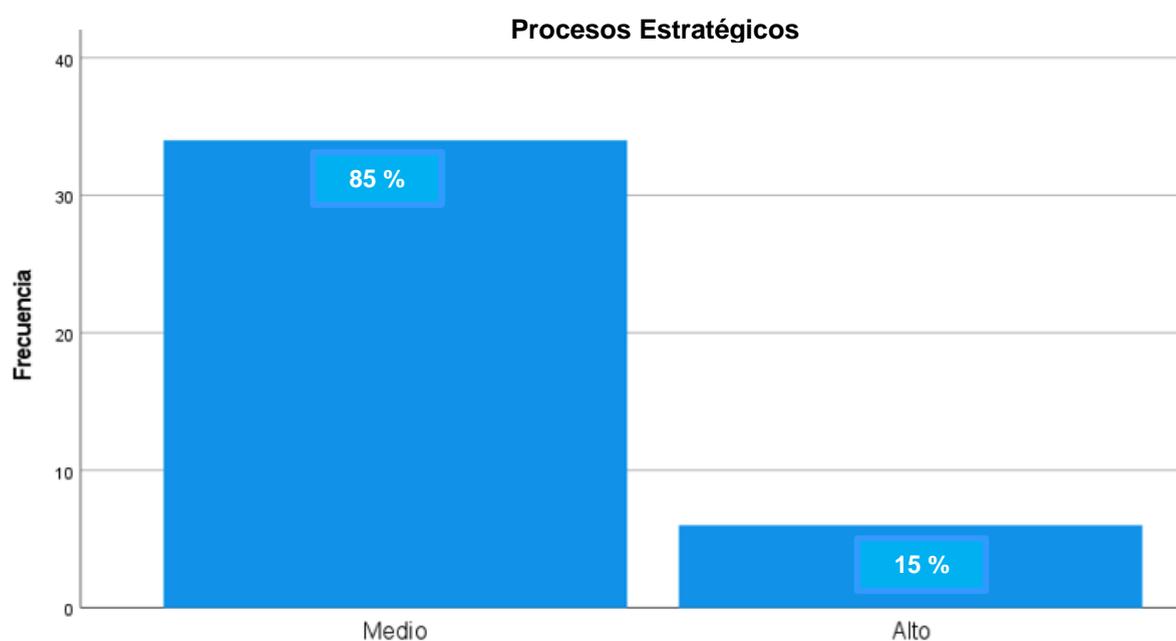
Tabla 2

Niveles de la Dimensión Procesos Estratégicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	34	85.0	85.0	85.0
	Alto	6	15.0	15.0	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Figura 5

Niveles de la Dimensión Procesos Estratégicos



De la tabla 2 y la figura 5, con respecto a los niveles de la dimensión Procesos Estratégicos, se examina que del 100% de los entrevistados el 85 % (34) consideran que la variable dentro de la organización tiene un nivel de desempeño medio y el 15% (6) describen que el desempeño es alto.

Tabla 3

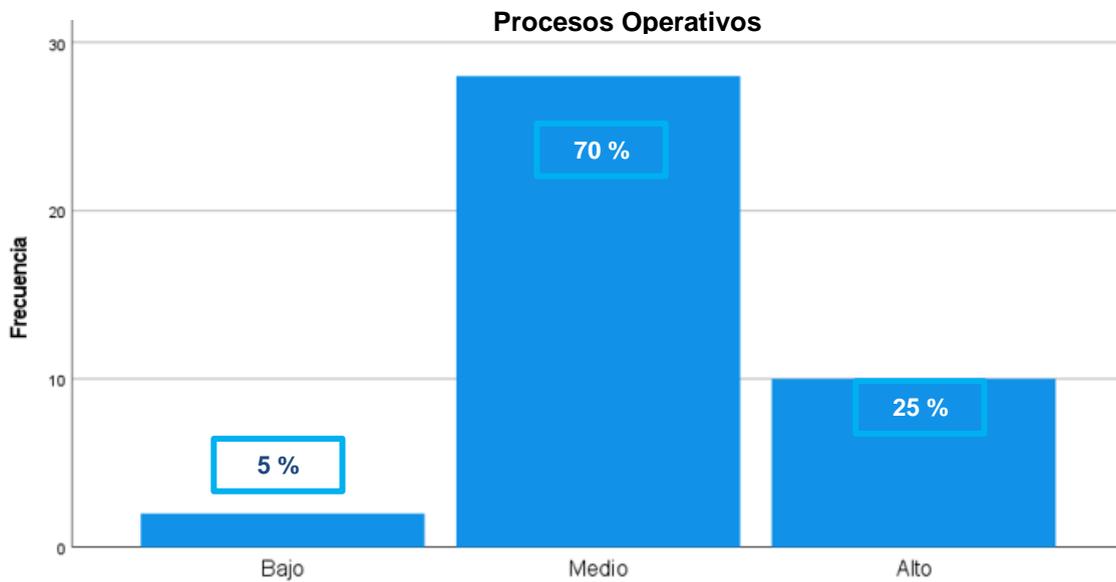
Niveles de la D2. Procesos Operativos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	5.0	5.0	5.0
	Medio	28	70.0	70.0	75.0
	Alto	10	25.0	25.0	100
	Total	40	100.0	100.0	

Fuente. Cuestionario de Procesos Operativos

Figura 6

Niveles de la D2. Procesos Operativos



De la tabla 3 y la figura 6, sobre la dimensión Procesos Operativos, se detecta que del 100% (40) de los entrevistados el 70 % (28) consideran que la variable dentro de la organización tiene un nivel de desempeño medio, el 25% (10) consideran que el desempeño es alto y el 5% (2) consideran que el desempeño es bajo.

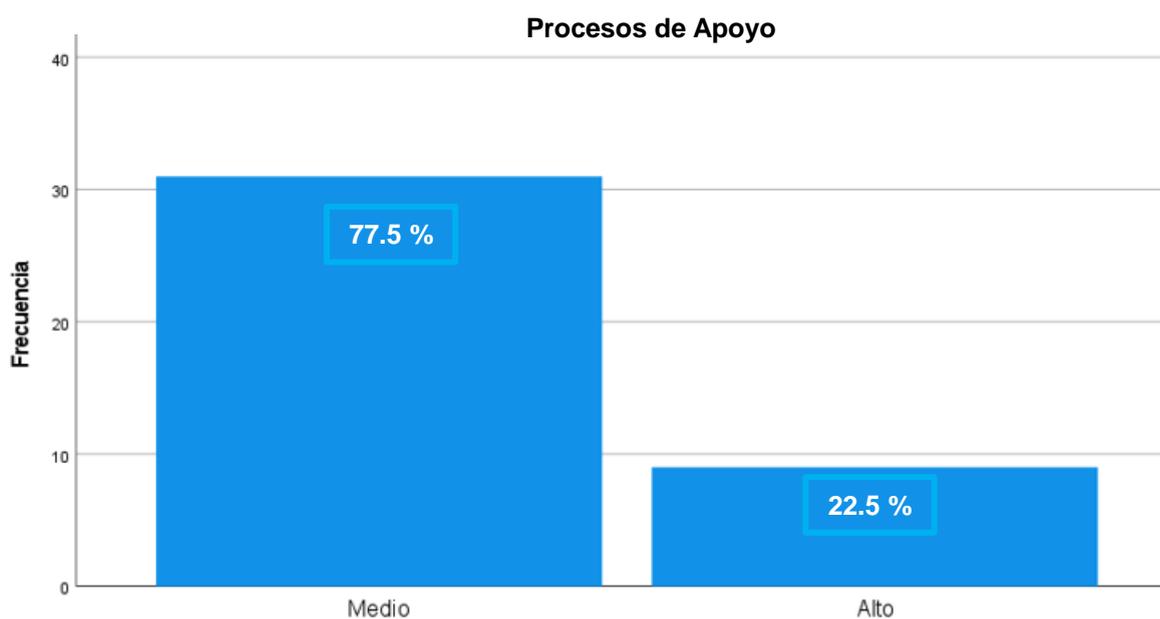
Tabla 4

Niveles de la D3. Procesos de Apoyo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	31	77,5	77,5	77,5
	Alto	9	22,5	22,5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Figura 7

Niveles de la D3. Procesos de Apoyo



De la tabla 4 y la figura 7, sobre la dimensión Procesos de Apoyo, se examina que del 100% (40) de los entrevistados el 77.5 %, (31), consideran que la variable dentro de la organización tiene un nivel de desempeño medio y el 22.5% (9) consideran que el desempeño es alto.

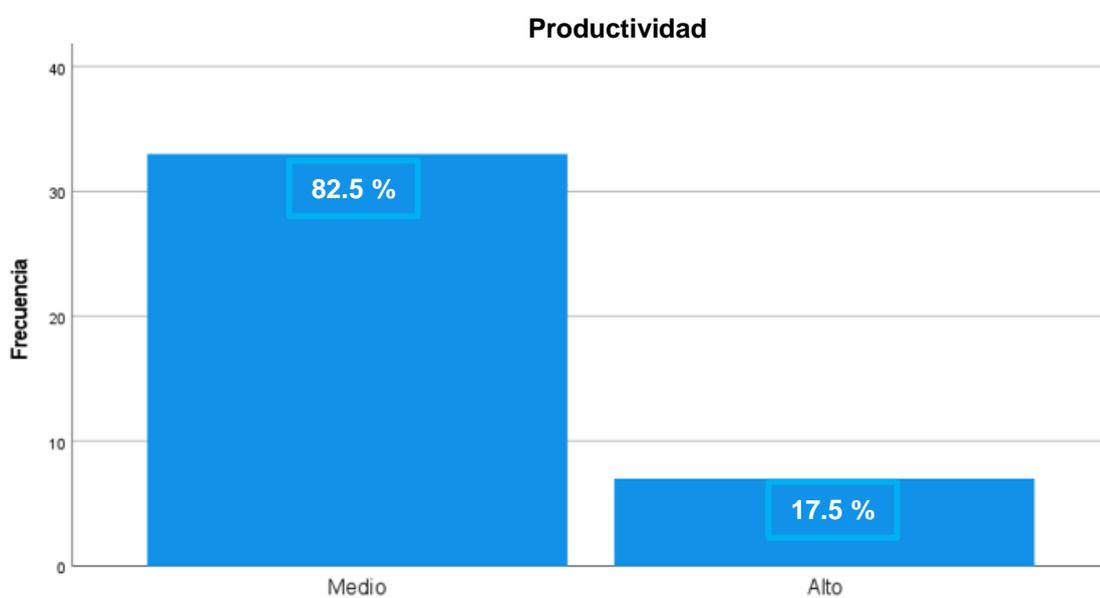
Tabla 5

Niveles de la Variable Productividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	33	82,5	82,5	82,5
	Alto	7	17,5	17,5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Figura 8

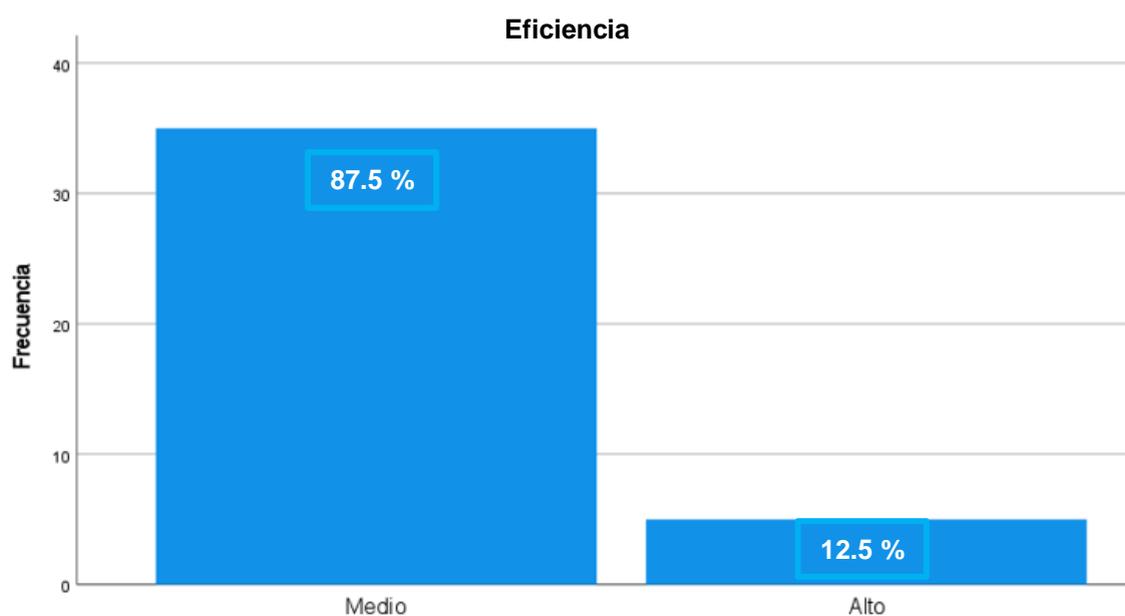
Niveles de la Variable Productividad



De la tabla 5 y la figura 8, sobre la variable productividad, se identifica que del 100%(40) de los entrevistados el 82.5 % (33) consideran que la variable dentro de la organización tiene un nivel de desempeño medio y el 17.5% (7) consideran que el desempeño es alto.

Tabla 6*Niveles de la D1. Eficiencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	35	87,5	87,5	87,5
	Alto	5	12,5	12,5	100.0
	Total	40	100.0	100.0	

Figura 9*Niveles de la D1. Eficiencia*

De la tabla 6 y la figura 9, acerca de la dimensión eficiencia, se identifica que del 100% de los preguntados el 87.5 % (35) consideran que la variable dentro de la organización tiene un nivel de desempeño medio y el 12.5% (5) consideran que el desempeño es alto.

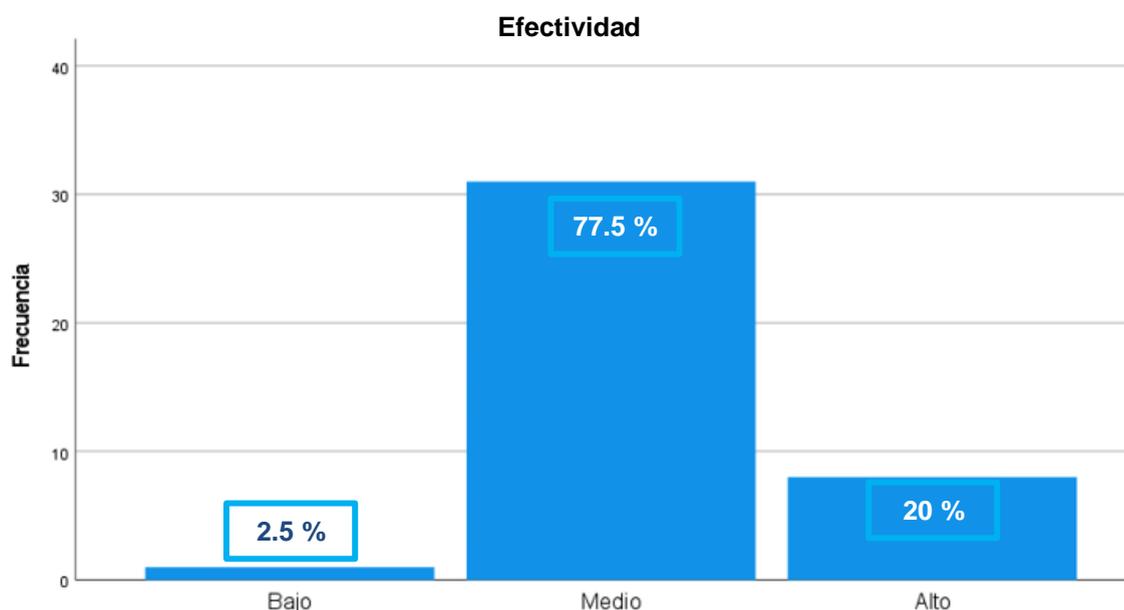
Tabla 7

Niveles de la D2. Efectividad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,5	2,5	2,5
	Medio	31	77,5	77,5	80,0
	Alto	8	20,0	20,0	100,0
	Total	40	100.0	100.0	

Figura 10

Niveles de la D2. Efectividad



De la tabla 7 y la figura 10, en respecto de la dimensión Efectividad, se experimentó que del 100% de los preguntados el 77.5 % (31) consideran que la variable dentro de la organización tiene un nivel de desempeño medio, el 20% (8) consideran que el desempeño es alto y el 2.5% (1) consideran que el desempeño es bajo.

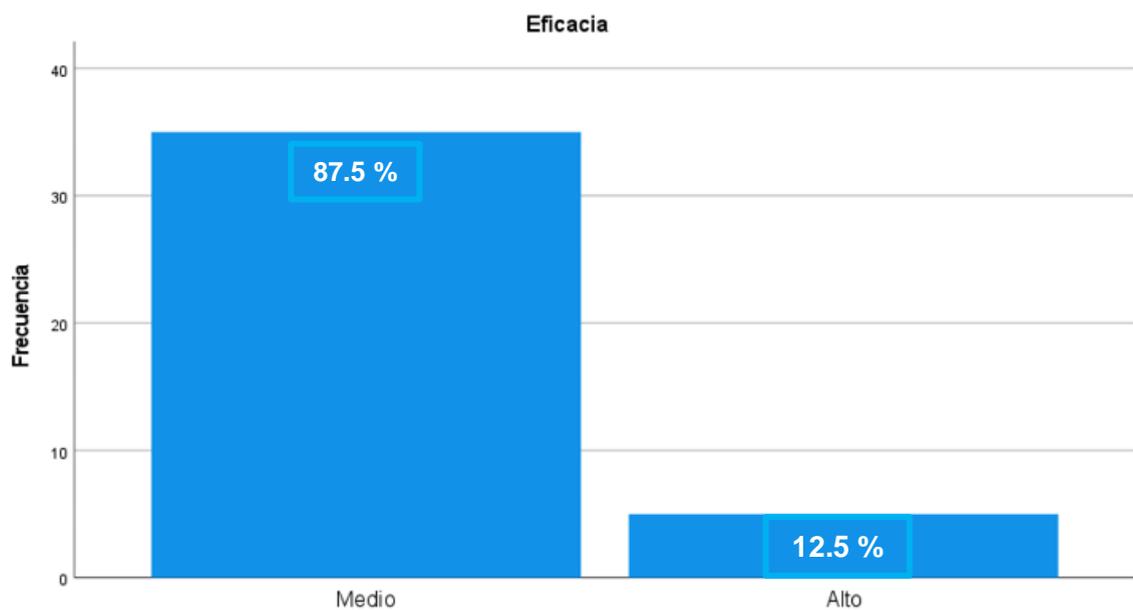
Tabla 8

Niveles de la D3. Eficacia.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	35	87,5	87,5	87,5
	Alto	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100.0	100.0	

Figura 11

D3. Eficacia



De la tabla 8 y la figura 11, sobre la dimensión Eficacia, se identificó que del 100% (40) de los preguntados el 87.5 % (35) consideran que la variable dentro de la organización tiene un nivel de desempeño medio y el 12.5% (5) consideran que el desempeño es alto.

Análisis Bivariado

Tabla 9

Cruce de la Variable Gestión por Procesos y la Variable Productividad

		<i>Productividad</i>		
		<i>Medio</i>	<i>Alto</i>	<i>Total</i>
<i>Gestión por Procesos</i>	<i>Medio</i>	33 82,5%	3 7.5%	36 90.0%
	<i>Alto</i>	0	4 10.0%	4 10.0%
<i>Total</i>		33 82,5%	7 17.5%	40 100.0%

Del resultado del cruce de ambas variables mostrado en la tabla 9, se observó un nivel medio de 82.5%, asimismo se identificó que el 7.5% representa un nivel alto acerca de la variable Gestión de Procesos en relación a la variable Productividad

Tabla 10

Cruce de la D1 Procesos estratégicos V1 y V2 Productividad

		<i>V2 Productividad</i>		
		<i>Medio</i>	<i>Alto</i>	<i>Total</i>
<i>D1 Procesos estratégicos</i>	<i>Medio</i>	32 80,0%	2 5,0%	34 85,0%
	<i>Alto</i>	1 25%	5 12.5%	6 15,0%
<i>Total</i>		21 82.5%	4 17,5%	25 100,0%

Del resultado del cruce de la dimensión Procesos estratégicos y la variable Productividad mostrado en la tabla 10, se observó un nivel medio con un 80,0%, asimismo se revela el 5% en un nivel alto acerca de la dimensión Procesos estratégicos en relación a la variable Productividad.

Tabla 11*Cruce de la D2 Procesos Operativos y V2 Productividad*

		Productividad		
		Medio	Alto	Total
Procesos Operativos	Bajo	2 5,0%	0	2
	Medio	27 67,5%	1 2,5%	28 51,4%
	Alto	4 10,0%	6 15,0%	10 48,6%
Total		33 82,5%	7 7,5%	40 100,0%

Del resultado del cruce de la dimensión Procesos Operativos y la variable Productividad mostrado en la tabla 11, se observó un nivel medio con un 67.5,0%, asimismo se revela el 2.5% en un nivel alto acerca de la dimensión de Procesos Operativos en relación a la variable Productividad.

Tabla 12*Cruce de la D3 Procesos de Apoyo y V2 Productividad*

		Productividad		
		Medio	Alto	Total
Procesos de Apoyo	Medio	29 72,5%	2 5,0%%	31 77,5%
	Alto	4 10,0%	5 12,5%	9 22,5%
Total		33 82.5%	7 17,5%	40 100,0%

Del análisis del cruce de la dimensión de Procesos de Apoyo y la variable Productividad mostrado en la tabla 12, se obtuvo un nivel medio con un 72,5% , asimismo se revela el 5% en un nivel alto respecto a la dimensión de Procesos de Apoyo en relación a la variable Productividad.

Contrastación de Hipótesis

Prueba de normalidad.

Para la prueba de normalidad se utilizó el estadístico de Shapiro-Wilk, y se eligió por ser el más apropiado dado al número de la población (tamaño de la muestra <50).

Dónde:

- Ho. La muestra proviene de una distribución normal.
- H1. La muestra no proviene de una distribución normal.

Regla:

Sig. < 0,05 rechazar Ho - Sig. > 0,05 aceptar Ho

Tabla 13

Normalidad por Shapiro Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1. Gestión por Procesos	,923	35	,009
V2. Productividad	,919	35	,007

En la Tabla 13, se identifica que los datos no se distribuyen normalmente, según la prueba de Shapiro Wilk que se utiliza para muestras menores de 50, donde el Sig. es inferior a 0,05, es decir, valor de $P < 0,05$; por lo que se rechaza la Ho y se acepta que la muestra no proviene de una distribución normal; por lo cual se efectúa el siguiente estadístico de correlación de Spearman.

Prueba de hipótesis general

Ho. Gestión por Procesos no se relaciona significativamente con la Productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021

Ha. Gestión por Procesos se relaciona significativamente con la Productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021

Tabla 14

Prueba de hipótesis general

		Gestión por	
		Procesos	Productividad
	Gestión por	1,000	,827**
	Procesos		
		Coeficiente de correlación	.
		Sig. (bilateral)	40
Rho de	Productividad	N	,827**
Spearman			1,000
			,001
			.
			40
			40

En la tabla 14, se identifica que el nivel sig. es 0,001, es decir es menor a 0,05, por lo que se rechaza la Ho y se acepta que la Gestión por Procesos se relaciona significativamente con la Productividad. La interpretación del coeficiente de correlación (r) de 0.827 indica que existe una relación positiva alta entre ambas variables.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho. Los Procesos Estratégicos, no se relaciona significativamente con la Productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021

Ha. Los Procesos Estratégicos, se relaciona significativamente con la Productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021

Tabla 15

Prueba de hipótesis específica 1

		Procesos	
		Estratégicos	Productividad
	Procesos	1,000	,800**
	Estratégicos		
		Coficiente	
		de	,001
		correlación	40
Rho de	Productividad	Sig.	,800**
Spearman		(bilateral)	1,000
		N	,001
			40
			40

En la tabla 15, se identifica que el nivel sig. es 0,001, es menor a 0,05, por lo que se rechaza la Ho y se acepta que los Procesos Estratégicos se relacionan significante con la Productividad. La interpretación del r de 0.800 indica que existe una relación positiva alta.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho. Los Procesos Claves, no se relaciona significativamente con la Productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021.

Ha. Los Procesos Claves, se relaciona significativamente con la Productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021.

Tabla 16

Prueba de hipótesis específica 2

		Procesos	
		Clave	Productividad
	Procesos	1,000	,675**
	Claves	Coeficiente	
		de	,000
		correlación	35
Rho de	Productividad	Sig.	,675**
Spearman		(bilateral)	1,000
		N	,000
			35

En la tabla 16, se identifica que el nivel sig. es 0,000, es menor a 0,05, por lo que se rechaza la Ho y se acepta que los Procesos Claves se relacionan significativamente con la Productividad. La interpretación de r de correlación de 0.675 indica que existe una correlación positiva moderada

Prueba de hipótesis específica 3

Ho. los Procesos de Apoyo, no se relaciona significativamente con la Productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021.

Ha. los Procesos de Apoyo, se relaciona significativamente con la Productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021.

Tabla 17

Prueba de hipótesis específica 3

		<i>Procesos de</i>	
		<i>Apoyo</i>	<i>Productividad</i>
	Procesos de Apoyo	1,000	,495**
	Coefficiente de correlación	.	,000
		40	40
Rho de Spearman	Productividad	,495**	1,000
	Sig. (bilateral)		
	N	,000	.
		40	40

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

En la tabla 17, se identifica que el nivel sig. es 0,000, es menor a 0,05, por lo que se rechaza la Ho y se acepta que los Procesos de Apoyo se relacionan significativamente con la Productividad. La interpretación de r de 0.495 indica que existe una correlación positiva moderada

V. DISCUSIÓN

Dado la hipótesis general de una relación directa y significativa entre la gestión de procesos y la productividad en las unidades de gobierno, la correlación de Spearman Chorrillos 2021 es de 0.827, lo que indica una correlación alta y significativa; este resultado es consistente con el obtenido por Córdova (2020), quien examinó la relación entre gestión de procesos y productividad en FCAC-UPLA. Para determinar esta correlación se utilizó la prueba estadística del coeficiente de correlación Rho de Spearman, y el resultado fue de 0.862, que es cercano a 1, por lo que es claro que existe una alta correlación entre las variables.

Asimismo, también Cuba (2018) en los resultados que obtuvo evidencia que existe relación entre gestión de procesos y la productividad laboral con un Rho de Spearman de 0.775 que es una correlación alta, pero significativa ($p < 0.001$) y el cual se concluyó que existe relación positiva, de ambas variables. Al igual que Quintos (2022), en sus resultados llegó a la conclusión de que, si existe una correlación alta entre la gestión de procesos y la productividad laboral

Respecto a la hipótesis específica 1: Existe relación directa y significativa entre los procesos estratégicos y la productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021. Se demostró que existe una relación alta entre las variables con un grado de correlación de Spearman de 0.800, con lo que se afirma que existe relación directa y significativa entre los procesos estratégicos y la productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021. Este resultado guarda semejanza con la información de Córdova (2022), quienes manifestaron como objetivo establecer la relación entre gestión de procesos y la capacidad productiva de los docentes de una Institución Educativa, su coeficiente de correlación fue de 0,889 y su sigma de 0,000 en el cual se concluye que, si existe relación alta entre sus variables.

Al igual que Larrosa (2018) en sus resultados llegó a la conclusión que la gestión por procesos es una opción viable que permite incidir positivamente en la productividad en la gestión de tele ventas.

Respecto a la hipótesis específica 2: Existe relación directa y significativa entre los Procesos Operativos y la Productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021. Se demostró que existe una relación alta entre las variables con un grado de correlación de Spearman de 0.675, con lo que se afirma que existe

relación directa y significativa entre los Procesos Operativos y la Productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021. Lo cual es evidenciado por Muñoz (2018), su objetivo consistió en diseñar un Sistema de gestión por procesos para mejorar su desempeño empresarial y ejecución de proyectos, utilizó cuestionarios para recolectar datos y sus resultados se dieron por el $Rho = 0.775$, se concluye en implementar la Gestión de procesos en la empresa.

Al igual que García (2018), en sus resultados llegó a la conclusión que la gestión por procesos mejora los proyectos en cualquier tamaño y alcance de cualquier organización y permite alcanzare los objetivos propuestos

Respecto a la hipótesis específica 3: Existe relación directa y significativa entre los Procesos de Apoyo y la Productividad. Se demostró que existe una relación moderada entre las variables con un grado de correlación de Spearman de 0.495, con lo que se afirma que existe relación directa y significativa entre los Procesos Operativos y la Productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021. Este resultado guarda semejanza con la información obtenida por Salas (2020), su investigación fue de enfoque cuantitativo. Su objetivo consistió en que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la productividad laboral, puesto que $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.592, también Sánchez (2021), determino como objetivo: Establecer la correlación entre gestión por procesos y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque. Su diseño utilizado fue el no experimental, se empleó como muestra censal 32 colaboradores. Sus resultados mediante el $Rho = 0.900$, entonces existe relación entre la gestión por procesos y la gestión administrativa.

Al igual que Avelina y Banchón (2020), en sus resultados llegó a la conclusión que existe una relación significativa entre el plan de mejora y la productividad.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se concluye que existe relación directa y significativa entre la Gestión de Procesos y la Productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021. Con un p valor significativo, ya que este es menor que 0.05, y con un Rho de Spearman de 0.827, el cual nos indica una Correlación positiva alta, es decir que a mayor gestión por procesos habrá mayor respuesta en la productividad en la entidad en estudio.

Segunda

Se concluye que existe relación directa y significativa entre los Procesos Estratégicos y la Productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021. Con un p valor significativo, ya que este es menor que 0.05, y con un Rho de Spearman de 0.800, el cual nos indica una Correlación positiva alta, es decir que a mayor gestión de los Procesos Estratégicos habrá mayor respuesta en la productividad en la entidad en estudio.

Tercera

Se concluye que existe relación directa y significativa entre los Procesos Operativos y la Productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021. Con un p valor significativo, ya que este es menor que 0.05, y con un Rho de Spearman de 0.675, el cual nos indica una Correlación positiva moderada, es decir que a mayor gestión de los Procesos Operativos habrá mayor respuesta en la productividad en la entidad en estudio.

Cuarta

Se concluye que existe relación directa y significativa entre los Procesos de Apoyo y la Productividad en una entidad del estado, Chorrillos 2021. Con un p valor significativo, ya que este es menor que 0.05, y con un Rho de Spearman de 0.495, el cual nos indica una Correlación positiva moderada, es decir que a mayor gestión de los Procesos de apoyo habrá mayor respuesta en la productividad en la entidad en estudio.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Definir claramente las acciones de la Dirección de planeamiento de la entidad en estudio para poder implementar la gestión por procesos para la mejora de la productividad.

Segunda

Definir claramente las acciones de la Dirección de planeamiento de la entidad en estudio para poder identificar e implementar los procesos estratégicos y articularlos en la Gestión de Procesos para la mejora de la productividad.

Tercera

Definir claramente las acciones de la Dirección de planeamiento de la entidad en estudio para poder identificar e implementar los procesos operativos y articularlos en la Gestión de Procesos para la mejora de la productividad.

Cuarta

Definir claramente las acciones de la Dirección de planeamiento de la entidad en estudio para poder identificar e implementar los procesos de apoyo y articularlos en la Gestión de Procesos para la mejora de la productividad.

REFERENCIAS

- Asturias Corporación Universitaria (2018). *Gestión por Procesos. para la Administración Pública*. Escuela de Administración Publica de Servir. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica.pdf>
- Alccamari. L. y Cuba, P. (2018). *La gestión de procesos y su relación con la productividad laboral en el sector de heladerías del Cercado, Arequipa 2018*. (Tesis maestría). Universidad Tecnológica del Perú. Repositorio de tesis de la Universidad Tecnológica del Perú. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2332/lbet%20Alccamari_Paola%20Cuba_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la investigación científica* (5ta ed.). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme, C.A.
- Avelina, P. I. y Banchon, M. J. (2018). "Muñoz, M. (2018). *Plan de mejora para incrementar la productividad en el Departamento de Sistemas de la empresa Usesoft S.A*". [Tesis pre grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio de tesis de la Universidad de Guayaquil. <file:///D:/AAA%20ACESAR%20VALLEJOS/AA%20TESIS%202022/TESIS%20INTERN/PONCE.pdf>.
- Bravo, J. (2015). *Gestión de procesos* (5ª ed.). Chile: Evolución S. A.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Worldcolor.
- Carrasco, C. D. (2006). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima Perú: San Marcos
- Córdova, E (2020). *Gestión por Procesos y Productividad en la FCAC – UPLA* [Tesis maestría, Universidad Peruana de los Andes). Repositorio de tesis de la Universidad Peruana de los Andes. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2737/T037_74062312_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Córdova, L (2021). *Gestión por procesos y capacidad productiva desde la perspectiva de los docentes de una institución educativa, 2021* [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de tesis de la

Universidad Cesar Vallejo.
file:///D:/AAA%20ACESAR%20VALLEJOS/AA%20TESIS%202022/TESIS
%20NACIONALES/Cordova_TLT-SD.pdf.

Decreto Supremo N° 103-2022-PCM (2022). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030

Duarte, E. (2006). *Estudio de Motivación, Actitudes y Productividad en empleados del sector Maquilador del Noroeste de México*. (Tesis Doctoral. Doctorado en Administración de Negocios Internacionales). CETYS Universidad, Mexicali, Baja California.

Escuela Nacional de Administración Pública. (2021). *Gestión por Procesos para la Administración Pública*.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica.pdf>

García, A. (2018). "Muñoz, M. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A.* [Tesis maestría, Universidad Nacional autónoma de México]. Repositorio de tesis de la Universidad Nacional autónoma de México.
file:///D:/AAA%20ACESAR%20VALLEJOS/AA%20TESIS%202022/TESIS
%20INTERN/GARCIA%20GUEVARA%20PROCESOS.pdf.

González, K. (2013). *Factores del capital humano que influyen en la productividad de los asesores comerciales de Helm Bank en la oficina World Trade Center*. (Tesis para optar el grado de Licenciado). Universidad de San Buenaventura de Bogotá.
<http://biblioteca.usbbog.edu.co:8080/Biblioteca/BDigital/77739.pdf>

Guerrero, J.; Puerto, Y. (2007). Productividad, Trabajo y Salud: Perspectiva psicosocial. *Revista Colombiana de Psicología*, 16: 203-234. Bogotá, Colombia.

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A.

Hernández, S., y Pulido, A. (2011). *Fundamentos de la Gestión Empresarial* (2ª

- ed.). México: Mc Graw – Hill.
- Hernández R., Fernández C. y Baptista M. (2016). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Hill, C., Jones, G., & Schilling, M. (2015). *Administración Estratégica* (11ª ed.). México: Cengage Learning.
- Hope, J., & Player, S. (2012). *Mejores prácticas de gestión empresarial* (4ª ed.). Barcelona: Profit.
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento: Métodos de Investigación en Ciencias Sociales*. McGraw-Hill.
- KIRKMAN, B.; SHAPIRO, D., (2001). The Impact Of Cultural Values On Job Satisfaction And Organizational Commitment In Self-Managing Work Teams: The Mediating Role Of Employee Resistance. *Academy Of Management Journal*. ABI/INFORM Global. <http://dx.doi.org/10.2307/3069370>
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de trabajos de investigación*. Editorial Alfa. Caracas, Venezuela. https://books.google.com.ec/books?id=M_N1CzTB2D4C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false
- Larrosa, K. (2018). *Propuesta de mejora en la productividad de la gestión de televentas para la empresa cervecera Nacional S.A, en Guayaquil*. [Tesis pre grado, Universidad de Guayaquil]. Repositorio de tesis de la Universidad de Guayaquil. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/33584/1/KARINA%20LARROSA%20ANALUISA-%20TESIS.pdf>
- Marchant, L. (2006). *Factores organizacionales críticos para fortalecer el alineamiento estratégico del personal*. *Ciencias Sociales Online*, 3(1): 58-69
- Marvel, M., Rodríguez, C., y Núñez, M. (2011). La productividad desde una perspectiva humana: Dimensiones y Factores. *Intangible Capital*, 549-584. <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/11316/marvel%20cequea.pdf>
- Muñoz, M. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A.* [Tesis maestría, Universidad Andina Simón Bolívar Ecuador.]. Repositorio de tesis de la Universidad Andina Simón Bolívar.

file:///D:/AAA%20ACESAR%20VALLEJOS/AA%20TESIS%202022/TESIS
%20INTERN/MU%C3%91OZ%20MBA-Desarrollo.pdf

Muchinsky, P. (2006). *Psychology Applied To Work. An Introduction To Industrial And Organizational Psychology*. Thomson/Wadsworth.

Norma Técnica 001-2018-PCM/SGP, (2018). *Implementación de la Gestión por La Procesos en las entidades de la administración Publica*.https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP_N_006-2018-PCM-SGP.pdf

Ñaupas-Paitán, H., Mejía-Mejía, E., Novoa-Ramírez, E., & Villagomez-Páucar, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (4th ed.)*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.

Organización Internacional de Trabajo, (2016). *Mejore su negocio: Recurso Humano y la Productividad*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/emp_ent/ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf

Pizarro, M. (2016). *Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada 2016*. Tesis para optar el grado de Maestro, Universidad César Vallejo, Lima. Obtenido de 116 <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8719>

Presidencia del consejo de ministros, (2021). *Documentos didácticos sobre normativa en Gestión Pública. Implementación de la Gestión por Procesos en la administración pública*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2076052/IMPLEMENTACION%20DE%20LA%20GESTION%20EN%20LA%20ADMINISTRACION%20PUBLICA.pdf>

Quintos, J. D. (2022). "Gestión por procesos para la productividad laboral en la Municipalidad Provincial de Cutervo". [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de tesis de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78722/Quintos_VJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramírez (1997) *Metodología de la investigación científica* <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/1.pdf>.

- Rios, K. (2014). *Gestión de procesos y rentabilidad en las empresas de courier en lima metropolitana, 2012-2013*. Tesis para optar el grado de Licenciado, Universidad de San Martín de Porres.
<https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/1116>
- ROBBINS, S.; JUDGE, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Decimotercera edición. México: Pearson Educación.
- Rodriguez, F., & Gomez, L. (1991). *Indicadores de calidad y productividad en la empresa (1ra ed.)*. Venezuela: Nuevos tiempos.
- Ruiz P., Linares G y Aranda J. (2021). *Manufacturing Tools To Increase The Productivity Of A Footwear Company*. Escuela de Ingeniería Industrial, Universidad Cesar Vallejo
- Sánchez, P (2021). *Gestión por procesos y gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Lambayeque [Tesis maestría, Universidad Cesar Vallejo]*. Repositorio de tesis de la Universidad Cesar Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53257/Sanchez_SPH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- SCHERMERHORN, J., HUNT, J.; OSBORN, R. (2005). *Comportamiento Organizacional*. México: Limusa Wiley.
- SINGH, H. (2008). *Human factor and organisational productivity in textile industry and agricultural machinery industry in north India*. Thesis summary Submitted to the Faculty of Business Management & Commerce. For the degree of Doctor of Philosophy. Panjab University, Chandigarh. India.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica (4ta ed.)*. México, D. F: Editorial Limusa S.A.
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. México, D. F: Editorial Limusa S.A.
- Ruiz P., Linares G y Aranda J. (2021). *Manufacturing Tools To Increase The Productivity Of A Footwear Company*. Escuela de Ingeniería Industrial, Universidad Cesar Vallejo

Anexo 1. Tabla de Operacionalización de variables

Variable De estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Gestión por procesos	La Escuela Nacional de Administración Pública (2021), en su cuaderno de trabajo describe la Gestión por Procesos como la forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de la organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos de la entidad.	De acuerdo a lo mencionado por la Escuela Nacional de Administración Pública (2021), en su cuaderno de trabajo y Asturias Corporación Universitaria que clasifican a los procesos en procesos estratégicos, procesos misionales y procesos de apoyo	Procesos estratégicos	Misión Visión Objetivos Estrategias Medición de resultados Mejora Continua	Ordinal
			Procesos operativos	Servicio Satisfacción Atención	Ordinal
			Procesos de apoyo	Recursos Humanos Recursos Materiales Recursos tecnológicos Recursos Financieros Instalaciones e infraestructura	Ordinal
Productividad	Según Rodríguez y Gómez (1991) establece que la productividad evalúa la capacidad del sistema para elaborar los productos que son requeridos y a la vez dándole valor agregado a los recursos utilizados, el cual tiene dos vertientes para su incremento: producirlo que el mercado (clientes) valora y hacerlo con el menor consumo de recursos	Según Rodríguez y Gómez (1991) describe que existen tres criterios empleados en la evaluación de la productividad y están muy relacionados entre ellos los cuales son la eficiencia, efectividad y eficacia	Eficiencia	Mejor empleo de uso de los recursos Mejora del tiempo de entrega del producto/servicio	Ordinal
			Eficacia	Satisfacción de los clientes internos con los productos y servicios de la unidad	Ordinal
			Efectividad	Cumplimiento de la cantidad de productos Concordancia en calidad Cumplimiento en la entrega	Ordinal

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
 ESCUELA DE POST GRADO
 CUESTIONARIO DE ENCUESTA
 GESTION DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD

Estimado Sr. (a) trabajador, la presente encuesta es parte de un trabajo de investigación, sus respuestas serán tratadas de forma anónima y no serán utilizadas para ningún propósito distinto, agradecemos su colaboración al responder al siguiente cuestionario. Para ello, le pedimos que al marcar su respuesta lo realice de la manera más sincera en relación a cuál es su nivel de aplicación de cada enunciado.

Rellene el círculo según considere pertinente.

Gestión de procesos

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación, no existe respuesta correcta ni incorrecta, realmente lo que usted piensa. Marque con una X.

	Siempre 5	Casi siempre 4	A veces 3	Casi nunca 2	Nunca 1				
0	DIMENSIONES / ítems								
	Dimensión 1: Procesos estratégicos				1	2	3	4	5
1.	En el desarrollo del proceso estratégico se considera la misión de la dependencia								
2.	El proceso estratégico influye en la visión de la dependencia								
3.	La actualización del proceso estratégico interviene en la visión de la dependencia.								
4.	Se difunde la misión y visión de la dependencia								
5.	Los objetivos establecidos están en relación con la misión de la organización								
6.	Los objetivos de la dependencia son conocidos por todos los miembros de la organización.								
7.	Las estrategias y planes de la organización son comunicados adecuadamente.								
8.	Se revisan y actualizan periódicamente las estrategias y los planes de acción.								
9.	Las estrategias permiten alcanzar los objetivos								
10.	Se han establecido indicadores de medición								
11.	Las metas se miden periódicamente								
12.	Se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los Procesos								
13.	Se llevan a cabo acciones para alcanzar los objetivos establecidos y mejorar continuamente								

14.	Se monitorea la mejora continua						
15.	Se revisa y se redefine los procesos						
	Dimensión II : Procesos Operativos						
16.	Los procesos operativos establecidos permiten obtener un producto/servicio de calidad						
17.	Consideras que en la organización se identifican los procesos Clave						
18.	Se hacen pruebas de calidad en los procesos						
19.	El producto de la dependencia satisface las necesidades de los Clientes						
20.	Se realizan periódicamente encuestas con los clientes sobre su Satisfacción con la atención brindada						
21.	Se atiende las recomendaciones de los clientes para mejorar el producto/servicio						
22.	Se atiende las quejas y reclamos de los clientes						
23.	Se analizan las reclamaciones e incidencias que se han Producido						
	Dimensión III: PROCESOS DE APOYO						
24.	Los recursos humanos se encuentran capacitados						
25.	La dependencia colabora con mi desarrollo profesional mediante capacitaciones constantes.						
26.	Se motiva de forma adecuada a todo el personal para conseguir los objetivos institucionales.						
27.	Los recursos logísticos y tecnológicos con que cuenta la dependencia contribuyen alcanzar los objetivos de la organización.						
28.	Los colaboradores cuentan con los medios disponibles para el desarrollo de sus funciones						
29.	Su presupuesto le permite alcanzar los objetivos de la dependencia						
30.	Se cuenta con la Infraestructura e instalaciones adecuadas.						

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
 ESCUELA DE POST GRADO
 CUESTIONARIO DE ENCUESTA - GESTION DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD

Estimado Sr. (a) trabajador, la presente encuesta es parte de un trabajo de investigación, sus respuestas serán tratadas de forma anónima y no serán utilizadas para ningún propósito distinto, agradecemos su colaboración al responder al siguiente cuestionario. Para ello, le pedimos que al marcar su respuesta lo realice de la manera más sincera en relación a cuál es su nivel de aplicación de cada enunciado.

Rellene el circulo según considere pertinente.

Productividad

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación, no existe respuesta correcta ni incorrecta, realmente lo que usted piensa. Marque con una X.

Siempre 5	Casi siempre 4	A veces 3	Casi nunca 2	Nunca 1
N°	DIMENSIONES / ítems			
	Dimensión I : Eficiencia			
1.	¿Los recursos están siendo mejor empleados en la organización para el logro óptimo de los objetivos?			
2.	Se ha mejorado el tiempo de entrega del producto/servicio			
3.	Se trabaja con rapidez para el logro de objetivos			
4.	Se trabaja con precisión para el logro de objetivos			
5.	Se ha mejorado el tiempo de atención a los clientes			
	Dimensión II : Efectividad			
6.	Se cumple con la cantidad de productos de acuerdo a lo Programado			
7.	A los productos/servicios se le da valor agregado			
8.	Se cumple con la entrega de los productos a los clientes de acuerdo a lo programado			
9.	Se cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos que se le Asignan			
10.	Se cumplen los objetivos y metas definidos en el tiempo establecido			
11.	El porcentaje de defectos por unidades producidas es cero			
12.	En la organización si hay efectividad en el cumplimiento de sus compromisos.			
	Dimensión II : Eficacia			
13.	Los clientes externos están satisfechos con la calidad del producto/servicio			
14.	Los clientes externos están satisfechos con los tiempos de tramitación del producto			
15.	Los clientes externos están satisfechos con los tiempos de entrega del producto			

Anexo 3: Certificado de Validez

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable - "Gestión por Procesos"

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinen cia		Releva ncia		Claridad		OB S
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Procesos estratégicos							
1.	En el desarrollo del proceso estratégico se considera la misión de la dependencia	X		X		X		
2.	El proceso estratégico influye en la visión de la dependencia	X		X		X		
3.	La actualización del proceso estratégico interviene en la visión de la dependencia.	X		X		X		
4.	Se difunde la misión y visión de la dependencia	X		X		X		
5.	Los objetivos establecidos están en relación con la misión de la Organización	X		X		X		
6.	Los objetivos de la dependencia son conocidos por todos los miembros de la organización.	X		X		X		
7.	Las estrategias y planes de la organización son comunicados adecuadamente.	X		X		X		
8.	Se revisan y actualizan periódicamente las estrategias y los planes de acción.	X		X		X		
9.	Las estrategias permiten alcanzar los objetivos	X		X		X		
10.	Se han establecido indicadores de medición	X		X		X		
11.	Las metas se miden periódicamente	X		X		X		
12.	Se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los Procesos	X		X		X		
13.	Se llevan a cabo acciones para alcanzar los objetivos establecidos y mejorar continuamente	X		X		X		
14.	Se monitorea la mejora continua	X		X		X		
15.	Se revisa y se redefine los procesos	X		X		X		
	Dimensión II : Procesos Operativos	X		X		X		
16.	Los procesos operativos establecidos permiten obtener un producto/servicio de calidad	X		X		X		
17.	Consideras que en la organización se identifican los procesos Clave	X		X		X		
18.	Se hacen pruebas de calidad en los procesos	X		X		X		
19.	El producto de la dependencia satisface las necesidades de los Clientes	X		X		X		
20.	Se realizan periódicamente encuestas con los clientes sobre su satisfacción con la atención brindada	X		X		X		
21.	Se atiende las recomendaciones de los clientes para mejorar el producto/servicio	X		X		X		
22.	Se atiende las quejas y reclamos de los clientes	X		X		X		
23.	Se analizan las reclamaciones e incidencias que se han Producido	X		X		X		
	Dimensión III: PROCESOS DE APOYO	X		X		X		
24.	Los recursos humanos se encuentran capacitados	X		X		X		
25.	La dependencia colabora con mi desarrollo profesional mediante capacitaciones constantes.	X		X		X		
26.	Se motiva de forma adecuada a todo el personal para	X		X		X		

	conseguir los objetivos institucionales.							
27.	Los recursos logísticos y tecnológicos con que cuenta la dependencia contribuyen alcanzar los objetivos de la organización.	X		X		X		
28.	Los colaboradores cuentan con los medios disponibles para el desarrollo de sus funciones	X		X		X		
29.	Su presupuesto le permite alcanzar los objetivos de la Dependencia	X		X		X		
30.	Se cuenta con la Infraestructura e instalaciones adecuadas.	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Candia Menor Marco Antonio** **DNI: 10050551**

Especialidad del validador: Temático - Metodológico

18 de julio 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 variable -
"Productividad"**

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinen cia		Releva ncia		Claridad		OB S
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión I : Eficiencia								
1.	¿Los recursos están siendo mejor empleados en la organización para el logro óptimo de los objetivos?	X		X		X		
2.	Se ha mejorado el tiempo de entrega del producto/servicio	X		X		X		
3.	Se trabaja con rapidez para el logro de objetivos	X		X		X		
4.	Se trabaja con precisión para el logro de objetivos	X		X		X		
5.	Se ha mejorado el tiempo de atención a los clientes	X		X		X		
Dimensión II : Efectividad								
6.	Se cumple con la cantidad de productos de acuerdo a lo Programado	X		X		X		
7.	A los productos/servicios se le da valor agregado	X		X		X		
8.	Se cumple con la entrega de los productos a los clientes de acuerdo a lo programado	X		X		X		
9.	Se cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos que se le Asignan	X		X		X		
10.	Se cumplen los objetivos y metas definidos en el tiempo establecido	X		X		X		
11.	El porcentaje de defectos por unidades producidas es cero	X		X		X		
12.	En la organización si hay efectividad en el cumplimiento de sus compromisos.	X		X		X		
Dimensión II : Eficacia								
13.	Los clientes externos están satisfechos con la calidad del producto/servicio	X		X		X		
14.	Los clientes externos están satisfechos con los tiempos de tramitación del producto	X		X		X		
15.	Los clientes externos están satisfechos con los tiempos de entrega del producto	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Candia Menor Marco Antonio** **DNI: 10050551**

Especialidad del validador: **Temático - Metodológico**

18 de julio 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 variable -
"Gestión por Procesos"**

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinen cia		Releva ncia		Claridad		OB S
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Procesos estratégicos							
1.	En el desarrollo del proceso estratégico se considera la misión de la dependencia	X		X		X		
2.	El proceso estratégico influye en la visión de la dependencia	X		X		X		
3.	La actualización del proceso estratégico interviene en la visión de la dependencia.	X		X		X		
4.	Se difunde la misión y visión de la dependencia	X		X		X		
5.	Los objetivos establecidos están en relación con la misión de la Organización	X		X		X		
6.	Los objetivos de la dependencia son conocidos por todos los miembros de la organización.	X		X		X		
7.	Las estrategias y planes de la organización son comunicados adecuadamente.	X		X		X		
8.	Se revisan y actualizan periódicamente las estrategias y los planes de acción.	X		X		X		
9.	Las estrategias permiten alcanzar los objetivos	X		X		X		
10.	Se han establecido indicadores de medición	X		X		X		
11.	Las metas se miden periódicamente	X		X		X		
12.	Se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los Procesos	X		X		X		
13.	Se llevan a cabo acciones para alcanzar los objetivos establecidos y mejorar continuamente	X		X		X		
14.	Se monitorea la mejora continua	X		X		X		
15.	Se revisa y se redefine los procesos	X		X		X		
	Dimensión II : Procesos Operativos	X		X		X		
16.	Los procesos operativos establecidos permiten obtener un producto/servicio de calidad	X		X		X		
17.	Consideras que en la organización se identifican los procesos Clave	X		X		X		
18.	Se hacen pruebas de calidad en los procesos	X		X		X		
19.	El producto de la dependencia satisface las necesidades de los Clientes	X		X		X		
20.	Se realizan periódicamente encuestas con los clientes sobre su satisfacción con la atención brindada	X		X		X		
21.	Se atiende las recomendaciones de los clientes para mejorar el producto/servicio	X		X		X		
22.	Se atiende las quejas y reclamos de los clientes	X		X		X		
23.	Se analizan las reclamaciones e incidencias que se han Producido	X		X		X		
	Dimensión III: PROCESOS DE APOYO	X		X		X		
24.	Los recursos humanos se encuentran capacitados	X		X		X		
25.	La dependencia colabora con mi desarrollo profesional mediante capacitaciones constantes.	X		X		X		
26.	Se motiva de forma adecuada a todo el personal para conseguir los objetivos institucionales.	X		X		X		
27.	Los recursos logísticos y tecnológicos con que cuenta la	X		X		X		

	dependencia contribuyen alcanzar los objetivos de la organización.						
28.	Los colaboradores cuentan con los medios disponibles para el desarrollo de sus funciones	X		X		X	
29.	Su presupuesto le permite alcanzar los objetivos de la Dependencia	X		X		X	
30.	Se cuenta con la Infraestructura e instalaciones adecuadas.	X		X		X	

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable: (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Dr: Prado Lopez Hugo Ricardo **DNI:** 43313069

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

18 de julio del 2022



Firma del experto informante

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable -
"Productividad"**

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinen cia		Releva ncia		Claridad		OB S
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión I : Eficiencia							
1.	¿Los recursos están siendo mejor empleados en la organización para el logro óptimo de los objetivos?	X		X		X		
2.	Se ha mejorado el tiempo de entrega del producto/servicio	X		X		X		
3.	Se trabaja con rapidez para el logro de objetivos	X		X		X		
4.	Se trabaja con precisión para el logro de objetivos	X		X		X		
5.	Se ha mejorado el tiempo de atención a los clientes	X		X		X		
	Dimensión II : Efectividad	X		X		X		
6.	Se cumple con la cantidad de productos de acuerdo a lo Programado	X		X		X		
7.	A los productos/servicios se le da valor agregado	X		X		X		
8.	Se cumple con la entrega de los productos a los clientes de acuerdo a lo programado	X		X		X		
9.	Se cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos que se le Asignan	X		X		X		
10.	Se cumplen los objetivos y metas definidos en el tiempo establecido	X		X		X		
11.	El porcentaje de defectos por unidades producidas es cero	X		X		X		
12.	En la organización si hay efectividad en el cumplimiento de sus compromisos.	X		X		X		
	Dimensión II : Eficacia	X		X		X		
13.	Los clientes externos están satisfechos con la calidad del producto/servicio	X		X		X		
14.	Los clientes externos están satisfechos con los tiempos de tramitación del producto	X		X		X		
15.	Los clientes externos están satisfechos con los tiempos de entrega del producto	X		X		X		

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable: (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Dr: Prado Lopez Hugo Ricardo **DNI:** 43313069

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado

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

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

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

18 de julio del 2022



Firma del experto informante

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable -
“Gestión por Procesos”**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		OB S
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Dimensión 1: Procesos estratégicos							
1.	En el desarrollo del proceso estratégico se considera la misión de la dependencia	X		X		X		
2.	El proceso estratégico influye en la visión de la dependencia	X		X		X		
3.	La actualización del proceso estratégico interviene en la visión de la dependencia.	X		X		X		
4.	Se difunde la misión y visión de la dependencia	X		X		X		
5.	Los objetivos establecidos están en relación con la misión de la Organización	X		X		X		
6.	Los objetivos de la dependencia son conocidos por todos los miembros de la organización.	X		X		X		
7.	Las estrategias y planes de la organización son comunicados adecuadamente.	X		X		X		
8.	Se revisan y actualizan periódicamente las estrategias y los planes de acción.	X		X		X		
9.	Las estrategias permiten alcanzar los objetivos	X		X		X		
10.	Se han establecido indicadores de medición	X		X		X		
11.	Las metas se miden periódicamente	X		X		X		
12.	Se realiza el seguimiento, la medición y el análisis de los Procesos	X		X		X		
13.	Se llevan a cabo acciones para alcanzar los objetivos establecidos y mejorar continuamente	X		X		X		
14.	Se monitorea la mejora continua	X		X		X		
15.	Se revisa y se redefine los procesos	X		X		X		
	Dimensión II : Procesos Operativos	X		X		X		
16.	Los procesos operativos establecidos permiten obtener un producto/servicio de calidad	X		X		X		
17.	Consideras que en la organización se identifican los procesos Clave	X		X		X		
18.	Se hacen pruebas de calidad en los procesos	X		X		X		
19.	El producto de la dependencia satisface las necesidades de los Clientes	X		X		X		
20.	Se realizan periódicamente encuestas con los clientes sobre su satisfacción con la atención brindada	X		X		X		
21.	Se atiende las recomendaciones de los clientes para mejorar el producto/servicio	X		X		X		
22.	Se atiende las quejas y reclamos de los clientes	X		X		X		
23.	Se analizan las reclamaciones e incidencias que se han Producido	X		X		X		
	Dimensión III: PROCESOS DE APOYO	X		X		X		
24.	Los recursos humanos se encuentran capacitados	X		X		X		
25.	La dependencia colabora con mi desarrollo profesional mediante capacitaciones constantes.	X		X		X		
26.	Se motiva de forma adecuada a todo el personal para conseguir los objetivos institucionales.	X		X		X		

27.	Los recursos logísticos y tecnológicos con que cuenta la dependencia contribuyen alcanzar los objetivos de la organización.	X		X		X		
28.	Los colaboradores cuentan con los medios disponibles para el desarrollo de sus funciones	X		X		X		
29.	Su presupuesto le permite alcanzar los objetivos de la Dependencia	X		X		X		
30.	Se cuenta con la Infraestructura e instalaciones adecuadas.	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador : Mg. Jorge Luis Bonilla Ferreyra

DNI: 04641381

Especialidad del validador: Metodólogo

25 de julio 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



Mg. Jorge Luis Bonilla Ferreyra
DNI: 04641381

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la variable -
"Productividad"**

N o	DIMENSIONES / ítems	Pertinen cia		Releva ncia		Claridad		OB S
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión I : Eficiencia								
1.	¿Los recursos están siendo mejor empleados en la organización para el logro óptimo de los objetivos?	X		X		X		
2.	Se ha mejorado el tiempo de entrega del producto/servicio	X		X		X		
3.	Se trabaja con rapidez para el logro de objetivos	X		X		X		
4.	Se trabaja con precisión para el logro de objetivos	X		X		X		
5.	Se ha mejorado el tiempo de atención a los clientes	X		X		X		
Dimensión II : Efectividad								
6.	Se cumple con la cantidad de productos de acuerdo a lo Programado	X		X		X		
7.	A los productos/servicios se le da valor agregado	X		X		X		
8.	Se cumple con la entrega de los productos a los clientes de acuerdo a lo programado	X		X		X		
9.	Se cumple con las tareas y obligaciones en los tiempos que se le Asignan	X		X		X		
10.	Se cumplen los objetivos y metas definidos en el tiempo establecido	X		X		X		
11.	El porcentaje de defectos por unidades producidas es cero	X		X		X		
12.	En la organización si hay efectividad en el cumplimiento de sus compromisos.	X		X		X		
Dimensión II : Eficacia								
13.	Los clientes externos están satisfechos con la calidad del producto/servicio	X		X		X		
14.	Los clientes externos están satisfechos con los tiempos de tramitación del producto	X		X		X		
15.	Los clientes externos están satisfechos con los tiempos de entrega del producto	X		X		X		

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

Apellidos y nombres del juez validador : Mg. Jorge Luis Bonilla Ferreyra **DNI:** 04641381

Especialidad del validador: Metodólogo

25 de julio 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


 Mg. Jorge Luis Bonilla Ferreyra
 DNI: 04641381

Anexo 4. Análisis de fiabilidad

Fiabilidad de Gestión por Procesos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,911	30

Fiabilidad de Productividad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	15



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PRADO LOPEZ HUGO RICARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y productividad en una entidad del estado Chorrillos, 2021", cuyo autor es SANCHEZ BAEZ NESTOR ABRAHAM, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, 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, 27 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PRADO LOPEZ HUGO RICARDO DNI: 43313069 ORCID: 0000-0003-4010-3517	Firmado electrónicamente por: HPRADOLO el 30-12- 2022 12:06:04

Código documento Trilce: TRI - 0503023