



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión por procesos y productividad en los servidores de una
dirección de redes integradas de salud Lima, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Rojas Llacchua, Fiorela Estefany (orcid.org/0000-0002-3451-1058)

ASESORA:

Dra. Narvaez Aranibar, Teresa (orcid.org/0000-0002-4906-895X)

CO-ASESORA:

Dra. Julca Vera, Noemi Teresa (orcid.org/0000-0002-5469-2466)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a mis padres por su constante apoyo y dedicación en mi desarrollo personal y profesional, y a todas aquellas personas con quienes compartí conocimientos, metas y éxitos, que fueron mi inspiración para seguir forjando mi camino a ser una excelente profesional.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por guiar mi camino, brindarme salud, fortaleza y determinación en mis planes de vida a nivel personal y profesional; a mis padres por su constante apoyo moral. De igual forma agradezco a mis asesoras de tesis, por su paciencia y enseñanza quienes me encaminaron en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Asbtract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	9
III. METODOLOGÍA	22
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	22
3.2. Variables y operacionalización	24
3.3. Población, Muestra y Muestreo	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos.....	29
3.6. Método de análisis de datos	29
3.7. Aspectos éticos	30
IV. RESULTADOS.....	31
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	47
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS	57

Índice de tablas

Tabla 1 Coeficiente de correlación por rangos de Spearman.....	31
Tabla 2 Estadística de fiabilidad para la variable Gestión por Procesos.....	36
Tabla 3 Estadística de fiabilidad para la variable Productividad.....	37
Tabla 4 Tabla de frecuencia de la variable Gestión por Procesos.....	39
Tabla 5 Tabla de frecuencia de la variable Productividad.....	40
Tabla 6 Tabla cruzada de variables Gestión por Procesos y Productividad.....	41
Tabla 7 Tabla cruzada de Gestión por Procesos y dimensión Eficacia.....	42
Tabla 8 Tabla cruzada de Gestión por Procesos y dimensión Eficiencia.....	43
Tabla 9 Tabla cruzada de Gestión por Procesos y dimensión Efectividad.....	44
Tabla 10 Prueba de normalidad para la variable Gestión por Procesos.....	45
Tabla 11 Prueba de normalidad para la variable Gestión por Procesos.....	46
Tabla 12 Prueba de hipótesis general.....	47
Tabla 13 Prueba de hipótesis específica 1.....	48
Tabla 14 Prueba de hipótesis específica 2.....	49
Tabla 15 Prueba de hipótesis específica 3.....	50

Índice de figuras

Figura 1 Frecuencia de la Variable Gestión por Procesos.....	39
Figura 2 Frecuencia de la Variable Productividad.....	40

Resumen

La presente investigación titulada Gestión por Procesos y Productividad en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022, tuvo el objetivo de demostrar la relación entre la Gestión por Procesos y Productividad. Para ello, el soporte teórico para la Gestión por Procesos y sus dimensiones, se fundamentaron en Robledo (2011); y para la Productividad y sus dimensiones, en Medianero (2016). Esta tesis se desarrolló utilizando la metodología científica, que delimito que el estudio fue de tipo básico, nivel descriptivo correlacional, no experimental de corte transversal y con enfoque cuantitativo, usando una muestra de 102 servidores; a quienes rellenaron un cuestionario de escala Likert, constituido por 25 supuestos para la primera variable y 28 para la segunda; con la validación hecha por juicio de expertos, con un nivel de confiabilidad de Alfa de Cronbach, para la Gestión por Procesos de 0.961 y para la Productividad de 0.964. Por consiguiente, se utilizó software SPSS, para obtener los resultados y gráficos. Por último, se realizó la prueba de Rho Spearman para contrastar la hipótesis general, la cual alcanzó una correlación positiva moderada de 0,730. Concluyendo que, si existe una relación significativa entre ambos fenómenos de estudio.

Palabras clave: Gestión por Procesos, productividad, efectividad

Asbtract

The present investigation entitled Management by Processes and Productivity in the servers of a Directorate of Integrated Health Networks Lima, 2022, had the objective of demonstrating the relationship between Management by Processes and Productivity. For this, the theoretical support for Process Management and its dimensions, were based on Robledo (2011); and for Productivity and its dimensions, in Medianero (2016). This thesis was developed using the scientific methodology, which defined that the study was of a basic type, correlational descriptive level, non-experimental, cross-sectional and with a quantitative approach, using a sample of 102 servers; to those who filled out a Likert scale questionnaire, made up of 25 assumptions for the first variable and 28 for the second; with the validation made by expert judgment, with a reliability level of Cronbach's Alpha, for Process Management of 0.961 and for Productivity of 0.964. Therefore, SPSS software was used to obtain the results and graphs. Finally, the Rho Spearman test was performed to test the general hypothesis, which reached a moderate positive correlation of 0.730. Concluding that, if there is a significant relationship between both study phenomena.

Keywords: Process Management, productivity, effectiveness

I. INTRODUCCIÓN

En el presente, los procesos por los cuales las Entidades Públicas del Perú rigen sus actividades, revelan que es necesario implementar una herramienta efectiva de gestión, debido a que la mayoría de organizaciones públicas carecen de recursos materiales, financieros, personal capacitado y otros; para la entrega de servicios de forma oportuna. Además, refleja la falta de articulación entre sus procesos administrativos por las diversas limitaciones del marco legal. Por lo antes expuesto, es imprescindible efectuar una gestión por procesos que sirva de guía como proceso administrativo a las diferentes unidades funcionales que componen las organizaciones, de manera que contribuya a mejorar la productividad de los servidores públicos y alinear sus objetivos institucionales, para el compromiso y abaste a los intereses de la población, con la finalidad de priorizar su bienestar.

En el marco internacional Medina, Nogueira, Hernández y Comas (2019) en su proyecto de indagación titulado Procedimientos para la gestión por procesos, indicaron que; la gestión por procesos es considerado como el diseño de administración por el cual los procesos empresariales reemplazan las gestiones tradicionales, debido que las entidades buscan enfocarse en lograr que los procedimientos se encuentren alineados con las vías estratégicas, misión y objetivos, de forma que se cree una estructura relacionada a acrecentar el bienestar del usuario, el valor agregado y las capacidades de respuesta. Permitiendo así generar un ordenamiento de funciones que mantengan una flexibilidad, celeridad a los cambios y la búsqueda continua de la razón por la cual se ejecuta el trabajo.

Por su parte, Matute y Murillo (2021) publicaron un artículo dirigido a la búsqueda de resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud en donde señalaron que; el modelo de Gestión por Procesos tiene como finalidad principal el reducir las inestabilidades frecuentes que se presenten en el entorno interno y externo de los equipos de servicios de salud. Para así, eliminar o minimizar el descontento del usuario cuando este reciba una atención de parte del personal, y accionar decisivamente frente a las actividades que deterioran recursos y desgastan tiempo; esto último, con el propósito de desarrollar un sistema de procesos de acuerdo a los niveles de responsabilidad.

Asimismo, Vega, Briones y Mendoza (2021) en su análisis científico orientado a captar regularidades metodológicas en la implementación de la Gestión por Procesos identificaron que; el mayor por ciento de las metodologías que aplican las empresas para incrementar su productividad y eficiencia se debe a la gestión por procesos. Ya que, ante una globalización, factor circunstancial que se mantiene complejo y cambiante, es importante que las compañías requieran lograr resultados que aseguren su competitividad y para ello es necesario adoptar herramientas que permitan reconfigurar las etapas administrativas y composición, en donde es imperativo que prevalezca la orientación hacia el cliente, el uso eficiente de recursos y el establecer mayores relaciones internas entre los trabajadores y directores, causa que apoyaría en la toma de decisiones eficaz.

Por otra parte, Fontalvo, De la Hoz y Morelos (2018) en su investigación científica sobre los factores e incidencias de la productividad. Mencionaron que; la productividad es la forma en que trabajan los elementos de producción de una institución privada o pública, mientras se elabora un bien final para satisfacer las necesidades de la sociedad. La Organización Internacional de Trabajo (2016) señaló que; la productividad es el uso inteligente y eficiente de las novedades y los recursos para incrementar el valor agregado en el bien, producto final de una industria. De igual modo, Coll (2020) sostuvo que la productividad laboral es una dimensión de la efectividad en el trabajo, que efectúa cálculos sobre la eficiencia de un colaborador, equipo de trabajo o maquinaria en el procedimiento de un bien particular.

A nivel nacional, según Resolución de Secretaría de Gestión Pública N°006-2018-PCM/SGP; la gestión por procesos se trata de la forma de planear, comprender los ciclos, sostener su ininterrumpido movimiento, restringir aplazamientos, errores de procesos y hacer seguimiento a las formas de trabajo de modo transversal de cada etapa, con la intención de intensificar la perspectiva positiva externa de la ciudadanía, mediante la apropiada interacción interna en el desarrollo de procesos, para descifrar, prolongar y conservar lo que genera valor, ganancia y beneficio a la entidad.

La Escuela Nacional de Administración Pública (2021) mencionó que; una entidad que funciona enfocada en la gestión de sus procesos, actividades tareas

entre otros, garantiza que sus bienes y servicios producidos logren un impacto positivo en los usuarios. También, existe posibilidades de que la gestión funcional conlleva a que las unidades u órganos internos se centren solo en sus competencias, olvidando que forma parte de una cadena de procedimientos que comienza con la necesidad del solicitante y culmina con su satisfacción. Por otro lado, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2021) señaló que; la gestión al servicio de los habitantes debe evolucionar obligatoriamente su modelo tradicionalista de organización funcional y emigrar a una que posea cadenas de valor, consolidando sus resultados positivos con los recursos que disponga.

En relación a la Productividad Laboral el artículo del Instituto Peruano de Economía publicado por la Oficina Internacional del Trabajo (2021) evidenció que; en la última década la productividad laboral de nuestra nación ha crecido un promedio de 3% anualmente, escenario en el cual es prioritario implementar políticas administrativas que faculten el flujo de trabajadores de los grupos menos productivos a los más productivos para regenerar la circulación productiva de forma acelerada. Más aún, con la gran pérdida de empleos, inestabilidad estatal y cierre de centenares de negocios, pequeñas empresas y transnacionales, debido a la reciente emergencia sanitaria que se enfrentó a nivel mundial, alcanzando así una máxima calidad en las numerosas divisiones de la economía.

Por otra parte, de acuerdo al Informe de Competitividad del CPC publicado por el Diario El Comercio (2022) los economistas indicaron que; el Perú obtuvo el cuarto puesto alrededor de América Latina con el índice de informalidad laboral más alto, dando énfasis a las actividades a la frágil extensión de control por parte del gobierno frente a las actividades no regularizadas por el régimen sistemático de compañías que mantienen a su cargo a empleados que no cuentan con beneficios laboral. Asimismo, calculó que la Productividad Laboral por hora en el país es de 15,2% porcentaje relativamente bajo a diferencia de lo que registra Estados Unidos, reflejándose las consecuencias connaturales de la ausencia de preocupación por la saturación de tareas al personal, la estabilidad emocional y financiera en su ambiente de trabajo.

También, Toyama (2022) en su artículo publicado por la revista *Lus Laboris* Perú señaló que, en el Perú una de las principales preocupaciones es la baja productividad laboral, dado que es el indicador que mide la aportación de los colaboradores en el PBI del territorio corresponde a US\$ 12.3 por hora y ocupa el 113 lugar de un total de 185 naciones. Siendo una productividad bastante baja, por debajo de países como Ecuador, Paraguay y Colombia. Por lo cual, recomendaron que, se exija la meritocracia en el Sector Público, para contar con profesionales de alta competencia que cooperen a salir de diferentes crisis, mejorar la educación técnica y profesional a nivel nacional y sobre todo atraer inversiones privadas y empleo, disposición que apoya al nivel de desarrollo y competitividad del Perú.

En el entorno local, mi proyecto de investigación estuvo dirigido a una Dirección de Redes Integradas de Salud, que es una entidad que forma parte del Ministerio de Salud y que fue fundada el 16 de junio del 2017; la cual se encarga de administrar, intervenir y organizar el desarrollo de actividades en Salud, con el objetivo de confortar las competencias funcionales dirigida a la ciudadanía. En la actualidad, la articulación administrativa de las Oficinas y Unidades Funcionales que integran la Dirección Administrativa de esta institución, denotan la exigencia y necesidad de aplicar un instrumento que ayude a resolver las diversas problemáticas que son consecuencia de la omisión de obligaciones de los servidores públicos ya que el organismo tiene diversas deficiencias en la articulación de sus funciones iniciando por la inexistencia de la meritocracia en el servicio público, por la deficiente designación de funcionarios que desempeñan cargos de confianza, sin tener conocimientos previos o suficientes años de experiencia que son requeridos para efectuar labores administrativas o técnicas en el sector Salud y que a la vez, en función a su gestión designan un equipo de Jefes y coordinadores responsables de las Oficinas y/o Unidades Funcionales que desconocen a nivel general las ocupaciones que se despliegan en el entorno de trabajo, puesto que; solicitan la realización de tareas administrativas al servidor en un periodo acelerado, dilatan las operaciones primordiales con burocracia innecesaria y omiten la comunicación y retroalimentación constante entre áreas y equipos de trabajo, por incompreensión de la estructura de la Entidad.

Otro de los motivos relevantes por el cual el sistema de gestión interno no genera avances progresivos es la mala distribución de funciones entre el personal nombrado y CAS de las numerosas oficinas, ya que no existe equidad de acuerdo al cargo, sueldo y beneficios sociales entre ambos regímenes de contratación por el estado, a pesar de la carga laboral de la cual son responsables a formalizar. En suma, está la presencia de personal que descuida sus deberes laborales, incumpliendo los plazos establecidos para la entrega de información, manteniendo irregularidades y equivocaciones en su desempeño profesional, debido a la escasa mentoría y capacitación al personal sobre temas legales y administrativos actuales, por la que dependen la adecuada ejecución de sus funciones. Adicionalmente a ello, el factor interno que retrasa el dinamismo de las actuaciones internas es la escasez de equipos tecnológicos, infraestructura y aplicativos como Bases de Datos, que faciliten el avance esperado de actividades, a fin de fortalecer la misión de la institución, ya que estas razones propagan un ambiente desfavorable al contar con servidores desinteresados en la atención pública, disconformes con su situación social, desgastados por la falta de motivación extrínseca y poco comprometidos con el cumplimiento de metas de la organización. Lo que finalmente genera una baja proactividad en la realización de funciones, por lo que estas situaciones deben ser resueltas para una actuación más gratificante y productiva en la entidad.

Es por ello que, en plena modernización del estado, la gestión por procesos, al ser una herramienta que ha aumentado el interés de infinidad de organizaciones que desarrollan sus actividades en base a la calidad con un enfoque que se apoya en las interacciones y dirección de los procedimientos que buscan óptimos resultados con un valor añadido en la atención del usuario para su bienestar y que está orientada a mantener una estructura basada en la adaptación al entorno cambiante; es la herramienta ideal para ser empleada en esta institución. Ya que, permitirá establecer lineamientos para la optimización de procesos, ampliará las tácticas para una destacada atención al ciudadano, contribuirá a reconocer los mecanismos por los que se rige las gestiones internas del organismo y cooperará a promover y brindar estabilidad del nivel de eficiencia individual y rédito colectivo.

Debido a lo antes expuesto, sobre lo relevancia de la Gestión por procesos y los cambios significativos que se produciría, con su aplicación en las operaciones administrativas al proponerse lograr la satisfacción del usuario; además de reforzar la productividad de los servidores públicos que constituyen la Dirección de Redes Integradas de Salud. Este análisis de investigación propone como problema general la siguiente interrogante: ¿Existe relación entre la Gestión por procesos y la Productividad en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022? A su vez, presenta los siguientes problemas específicos: ¿Existe relación entre la Gestión por Procesos y la eficacia en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022?, ¿Existe relación entre la Gestión por Procesos y la eficiencia en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022?, ¿Existe relación entre la Gestión por Procesos y la efectividad en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022?

En relación a la justificación de esta tesis. Álvarez (2020) sostiene que el sustento teórico es lo sustancial que las investigaciones buscan argumentar al momento de describir las brechas de conocimiento que existen y su relevancia. En ese sentido, el presente análisis se basó primeramente en la justificación teórica, ya que se averiguó la cohesión entre la Gestión por procesos y la Productividad, con la pretensión de ampliar el conocimiento de conceptos y comprender su influyente importancia. Para ello, se utilizaron los fundamentos de expertos como Robledo (2011) quien describe la variable Gestión por Procesos y Medianero (2016) para la variable Productividad.

El análisis contiene también, la justificación práctica. Al respecto, Colás y Ramírez (2016) establecieron que dicha justificación tiene como base la utilidad u aporte que pueda presentar la investigación, ante la problemática que se estudió. Es así que, según lo establecido, la presente investigación puede servir de apoyo para conocer y reconocer el problema latente que subsiste en la organización. Para con ello, diseñar las mejores vías estratégicas, planes de acción, reorganización de actividades, entre otros y lograr modificar las formas de trabajo buscando beneficiar la productividad de los colaboradores que conforman la Entidad. Lo cual, se

traduciría en una atención cuidadosa a las solicitudes de los usuarios de la población.

Al mismo tiempo, contiene la justificación metodológica. Según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014), como se citó en Fernández (2020) señalaron que; se considera un análisis metodológico cuando se dará origen a un instrumento que) sirva para la recolección de datos o para la inclusión de otras formas de experimento con una o más variables para el estudio de una población en específico. Este análisis de indagación, corresponde al tipo Descriptivo Correlacional, no experimental transversal al efectuarse una metodología científica que aborda su análisis desde la reseña del problema, el planteamiento de hipótesis y sus objetivos. Por tal motivo, fue necesario hacer uso del cuestionario, como instrumento de medición, con escala tipo Likert, la cual fue dirigida a los servidores de la Dirección administrativa de una Dirección de Redes Integradas de Salud; información que sirvió para nutrir el programa estadístico informático que posibilita cuantificar las variables con la finalidad de conocer los resultados obtenidos para el análisis y la verificación de la hipótesis general planteada.

También, posee la justificación social. Al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) como se citó en Fernández (2020) indicaron que toda investigación debe contener por lo menos una importancia social, al mostrar alcances o en beneficio de la sociedad. Según lo determinado; este análisis evidencia contar con dicha justificación, debido a que es imperativo realizar las acciones correspondientes frente al moderno enigma que se presenta en la Institución y así, lograr identificar los procedimientos ineficientes que se desarrollan, para conseguir corregirlos y generar cambios que cooperen con la mejora continua con el propósito de elevar el rendimiento de los servidores y causar un impacto positivo en la sociedad. Por último, presenta también la justificación por conveniencia; ya que la Dirección de Redes Integradas de Salud, podrá optar por la alternativa de administrar sus procedimientos administrativos bajo la herramienta de gestión por procesos, la cual brinda beneficios como la solución de cuestiones administrativas, el simplificado desarrollo de procesos, la deducción de costos y riesgos, junto al incremento de la tecnología y la productividad de los servidores de la organización.

El objetivo general se presenta a continuación: Determinar la relación entre la Gestión por Procesos y Productividad en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022; y los objetivos específicos que se proponen son: Comparar la relación entre la Gestión por Procesos y la eficacia en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022; Establecer la relación entre la Gestión por Procesos y la eficiencia en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022 y estudiar la relación entre la Gestión por Procesos y la efectividad en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022.

La hipótesis general planteada, propone lo siguiente: Existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y Productividad en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022. Las hipótesis específicas son: Existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y la eficacia en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022. Existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y la eficiencia en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022. Existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y la efectividad en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Para el análisis de esta tesis, fue esencial mencionar los precedentes internacionales y nacionales, ya que a través de estos precedentes se logrará comprender a mayor profundidad, la significativa importancia y resultados que brinda la aplicación de la Gestión por Procesos en la Productividad.

Conforme a los precedentes internacionales, se estudió a Altamirano (2018) quien elaboró una tesis para incrementar el rendimiento en una empresa departamental de Muebles, para solicitar el grado de Maestría de Administración de Empresas en la Universidad Rey Juan Carlos de España. Investigación en el que tuvo como objetivo general implantar mejoras para poseer altos niveles de productividad y rendimiento por medio del establecimiento de tiempos más rendidores durante la elaboración de los artefactos y muebles. El fondo teórico utilizado para el primer fenómeno de estudio fue del escritor Calderón y con referencia a la variante productividad se citó a Sánchez. La metodología que se ejecutó fue descriptiva con enfoque cuantitativo y cualitativo, con el objetivo de extender el mapa de procedimientos de los organismos sectoriales. La población de esta investigación fue de 40 compañías fraccionadas entre pequeñas y medianas. Donde concluyó que si se conlleva una adecuada Gestión de Procesos mediante la utilización de la tecnología y formación del talento humano se logrará acrecentar el índice de productividad y competitividad en las compañías del giro de muebles. La contribución de esta investigación fue importante debido a que se ocuparon las dos variables Gestión por Procesos y Productividad. En suma, recomendó métodos para una gestión por procesos óptima, que sirvió de guía para el presente estudio.

También, se consideró a Alcívar (2021), quien presentó una tesis a fin de comprobar el mejoramiento de la productividad. Para solicitar el grado de Maestría de Administración de Empresas en la Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil - Ecuador; cuyo objeto fue construir un modelo de Gestión por Procesos para la manutención de las agroindustrias. Las bases teóricas de soporte fueron la Norma Internacional ISO 9001 para la variable de gestión por proceso y Prokopenko para la variable productividad. La categoría metódica fue de tipo Mixta, con énfasis Cualitativo-cuantitativo, con una población constituida por las unidades

económicas Agroindustriales del Sector Sucroalcoholero de la Provincia del Guayas y Cañar, ya que las seis empresas de dicho giro personifican el mayor porcentaje del mercado sucroalcoholero en Ecuador. El investigador evidenció la carencia de una gestión por procesos adecuada para el progreso correcto de la gestión estratégica, administrativa y operacional; con la encuesta aplicada se reflejó que se suscitan más del 40 % labores complementarias y un 31% de trabajos externos a los asignados, generando inquietud en los trabajadores. La aportación que brindó esta investigación consistió en la aparición de ambos sujetos de estudio, lo cual demuestra que esta investigación puede contribuir como referencia para el desarrollo de esta investigación.

Del mismo modo, se examinó a Calvache (2018) con su proyecto orientado a elevar la rentabilidad en base a un Modelo de Gestión, para obtener el grado de Maestría en Ingeniería Industrial y Productividad - Quito. Tuvo como motivo primordial el incrementar su productividad, minorar tiempos en el área contable, administrativo y de manufactura para contar con obras de alto estándar en la plaza nacional. El origen teórico manejado para el primer inconstante fue del autor Herrera y para la variable productividad se utilizó a Deming. La metodología fue de tipo mixta, conformada por la empresa y sus empleados. Donde se concluyó que la empresa carece de la documentación necesaria de todos los procesos, organigrama de estructura, indicadores, bases de datos, empoderamiento de personal entre otros; evidenciando el menester de ocupar una gestión por procesos para un reordenamiento organizacional que permita la gestión de un sistema uniformizado y correctamente estructurado; el estudio brindó el aporte al demostrar que la gestión por procesos es una valiosa herramienta de la evolución del aseguramiento de la calidad. Además, de proponer el mejoramiento de los procesos productivos, mediante el análisis y lectura de indicadores de gestión y parámetros de control.

Por último, se menciona a Carbajal (2021) con su tesis inspirada en un prototipo administrativo para conducir al enriquecimiento del comercio, para apropiarse del máster en Contabilidad en alusión a Riesgos Operativos y Contables en la PUCE ubicada en Ambato. Teniendo como objetivo general del estudio el ejercer un diseño de gestión de procesos para el perfeccionamiento diario de la

empresa Aval Cónsul Cía. Ltda. La investigación tuvo como teórico principal a Carrasco para la variable gestión por procesos y de igual forma para la variable productividad. La metodología de esta investigación es de tipo descriptiva, compuesto por un enfoque mixto, con una población de todos los partícipes y colegas que laboran en la empresa en cuestión. Al finalizar la tesis, concluyó que los Sistemas de Gestión, es una herramienta administrativa que facilita y guía las resoluciones estratégicas de manera técnica a los altos mandos que administran la empresa. El valor de esta investigación fue el de proponer un diseño de modelo de gestión de procesos para la empresa, basado en el Cuadro de Mando Integral herramienta que ayudará a fijar la vía empresarial en un cuadro organizacional y permitirá hacer seguimiento a la ejecución en torno a un software de desempeño.

Referente a los anteriores estudios nacionales, se mencionó a Niño (2021) quien efectuó una investigación relacionada a las variantes, destinada a los trabajadores de talleres cerámicos. Para conseguir su Maestría en Administración de Negocios – MBA en la Universidad César Vallejo, Lima - Perú. Con el propósito general de definir la correlación existente entre la gestión de procesos y el rendimiento de los colaboradores en la fábrica productiva de cerámica de Lima 2021. Los cimientos teóricos fueron Bravo para Gestión por Procesos y Ramírez para Productividad. La metodología utilizada para su proyecto de investigación fue de tipo descriptivo - correlacional, estructurada por un universo de estudio de 112 colaboradores de la fábrica de estudio cerámico de Lima. Concluyendo el investigador en si existe una clara relación positiva entre la gestión de procesos y la productividad de los colaboradores en la fábrica productiva de cerámica de Lima 2021, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman obtenido de 0,829 y una Significancia (bilateral) de 0,000. El valor relevante que ofreció el estudio residió en la existencia de las dos variables examinadas, lo cual posibilitó proceder con una comparación entre los resultados de los dos proyectos.

Asimismo, se nombró a Ramos (2018), quien sugirió en su averiguación un método de administración para renovar la competitividad y calidad en un proyecto de bebidas, para recibir su Master en Ingeniería Industrial en Gestión de Producción en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa - Perú". Cuyo objetivo general se basó en formular una táctica que impulse el enriquecimiento de sus

agentes a renovar. Para el sostén hipotético se nombró a Pérez para la variable de Gestión por Procesos y D'Alessio para la variable Productividad. El nivel metodológico fue de tipo exploratoria, descriptiva, correlacional y explicativa y el diseño de su investigación fue transversal descriptivo contando con una población conformada por toda la Empresa y tomando de ella, una muestra de los que conforman la Planta. La investigadora concluyó que el peritaje de la postura actual de las sucesiones del proyecto de bebidas, fueron clave al consentir fichar los procesos que son arraigados a los objetivos decisivos del negocio y diagnosticar el enigma junto a sus causas para así filtrar mejoras. El aporte de este estudio consistió en las experiencias en un método que sea factible de implementar y sobre todo consiga resultados.

También, se consideró a Rázuri (2021), con su tesis de basada en la aplicación del instrumento de Gestión en la empresa Ingesagua de Lambayeque, para la obtención de su Grado Académico de Maestra en Administración de Negocios - MBA en la en la Universidad César Vallejo, Chiclayo - Perú". Cuyo objetivo general fue fabricar maniobras de gestión por procesos para la competitividad de la empresa Ingesagua en el territorio de Lambayeque. Para la teoría se referenció a Robledo para la variable de Gestión por Procesos y la variable Productividad. El nivel metodológico fue de tipo mixta, aplicada y no experimental con un universo formado por 30 sujetos de la empresa que fue elemento de investigación. La investigadora dedujo que la empresa debe implementar estrategias a través de la Gestión por Procesos para acrecentar su rentabilidad lo que a la vez aumentaría su rentabilidad. Con una confiabilidad de la prueba Alfa de Cronbach con un valor ínfimo de 0.7. La cooperación del estudio se estableció en la presencia de ambas variables. Siendo relevante para la gerencia general de la empresa Ingesagua, al direccionar sus estrategias con la finalidad de mejorar en su rubro de construcción y servicios de ingeniería.

Por último, se menciona a Salas (2020) con su tesis para medir la productividad en una Dirección Policial de Lima, para la obtención del Grado Académico de Maestra en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo, Lima - Perú. Con su propuesta de objetivo general de establecer la relación de la Gestión por procesos y productividad del personal en la Dirección Policial antes

mencionada. La investigación tuvo como teórico principal a Patiño et al., para la variable Gestión por Procesos y Chiavenato para el fenómeno de estudio Productividad Laboral. La metodología es de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de diseño no experimental y correlacional, con una población compuesta por 53 trabajadores administrativos. Se concluyó que existe relación directa, demostrado por una proporción Rho de Spearman = 0.592 y $\rho = 0.000$. Lo cual indica que las disposiciones ostentadas por medio del recurso humano son trascendentales para las organizaciones, pues están asociadas con la participación, satisfacción y la responsabilidad organizacional. La contribución de esta averiguación se plasmó en el uso del mismo nivel de indagación, mencionando a la variable en cuestión de esta tesis e informando que generó impacto positivo en el lugar en donde aplicó sus hipótesis.

En el aspecto teórico, acerca de la variable Gestión por Procesos se consideró como ideólogo principal a Robledo (2011) quien sostuvo que “dicho instrumento tiene el propósito de lograr una mejoría continua en las actividades de una compañía a través de la identificación, elección, descripción y documentación de procesos con una estrategia que asegura la misión y se alinee a la visión” (p.6). Es decir, persigue el perfeccionamiento de las funciones de la entidad, basado en cuatro procesos, al implementar tácticas estratégicas que permitan el alcance de la razón de ser de la empresa y guie sus aspiraciones futuras.

Para ahondar en el tema, y su desarrollo en establecer estrategias que proporcionen una perspectiva de las actividades generales de la empresa, que busquen la satisfacción de los usuarios o clientes. Se identificaron tres procedimientos que apoyan la teoría mencionada, clasificados en: procesos estratégicos, procesos operacionales y procesos de apoyo. Los cuales actuaron como las dimensiones de esta investigación.

En relación a la primera dimensión proceso estratégico; el artículo publicado por la EAE Business School (2022); refirió que, es tarea de la gerencia orientar al grupo de trabajo ya que se trata de transformaciones que condicionan los demás procesos con la intención fundamentar una acertada toma de decisiones, confortar la operatividad de la empresa y mejorar la percepción del cliente. Acerca de la segunda dimensión proceso operacional, también llamado procesos clave; sostuvo

que aportan utilidad al vínculo de la organización con sus clientes o usuarios, pretendiendo como finalidad primordial la satisfacción a sus exigencias. Para ello, los principales procesos implicados son el diseño, la planeación y supervisión de las estrategias en general y, por último; respecto a la tercera dimensión proceso de apoyo, también conocido como procesos complementarios indicó que, son procesos menores y de complemento, según la percepción estratégica y corporativa, sin embargo, pueden condicionar el desarrollo de procedimientos superiores y determinar casos de éxito y fracaso.

Por otra parte, Contreras, Olaya y Matos (2017) manifestaron que; la gestión por procesos es la manera de administrar un negocio internamente, al comandar a los colaboradores y guiar las funcionalidades de una unidad económica, por sus diversos sucesos tratando de hallar la calidad al agregar valor a los procesos y persiguiendo un fin común que guie a resultados según los requerimientos de los usuarios finales.

Al respecto, Maldonado (2018) señaló que el modelo de gestión por procesos es el entorno organizativo ideal para conseguir el constante progreso, reducir los gastos y usar eficientemente los recursos. Para lo cual, es fundamental planificar y tomar decisiones empresariales en función a los procesos, pensando en el beneficio de la empresa. Aun cuando las oficinas que la compongan se encuentren en funcionamiento, la visión y misión deben ser lineales.

Flores y Núñez (2021), en su artículo publicado por la revista Alpha Centauri sostuvieron que, en la Modernización de la Gestión Pública del Perú, la administración de las fases funcionales es como un modelo que incentiva un enfoque horizontal relacionando las áreas de una entidad para acrecentar los estándares de rendimiento direccionados al cliente, para su mejora continua y elevar su nivel de competitividad y calidad del servicio público. (p.148). Es decir que, actualmente la herramienta de gestión estimula el establecimiento de una jerarquía horizontal que ayude al rendimiento global de la entidad y suministre calidad a la población.

También, Pardo (2017) indicó que, la propuesta de la gestión por procesos es organizarse en torno a ellos, renunciando a la estructura actual para su funcionamiento según los procedimientos que abarca. Por lo que pretende el uso

de estructuras más flexibles que faciliten los flujos de información y una clara comunicación. (p.67). Como señaló el autor, es inapelable que se desista de las estructuras frecuentadas para ordenar las funcionalidades de una empresa en torno a sus procesos, y se reemplace por un sistema menos rígido que permita la circulación de información.

Asimismo, Hernández, Barrios y Martínez (2018) en su proyecto de la gestión de la calidad manifestaron que, la gestión por procesos tiene como propósito el satisfacer las necesidades del cliente al ejecutar sus actividades con una cadena de valor que permita lograr mayor eficiencia en los procesos operativos, a diferencia de las articulaciones tradicionales que mantienen distante e inconscientes de la exploración de calidad máxima al cliente de los procesos productivos y de servicios. (p.186). Según lo sugerido por los autores, una de las intenciones del uso de una gestión por procesos es llegar a brindar servicios con condiciones de calidad elevadas, intervenidos por una constante eficiencia y búsqueda de perfección en los procedimientos que lo componen.

Ahmad y Van (2020) en la revista Sustainability publicaron el artículo titulado Gestión de Negocios y Procesos Digitales: Innovaciones: una revisión sistemática de la literatura, en donde reconocen al modelo de gestión como una agrupación tecnificada para descubrir los procedimientos de los negocios, permitiendo que sean monitoreados para automatizar el proceso de trabajo de los recursos. En donde llegaron a la conclusión que las innovaciones digitales que emergen diariamente, fuerzan a las compañías y ciudades a repensar en optimizar la gestión por procesos; ya que asisten en realizar las tareas administrativas de forma veloz e inteligente. Logrando cambiar propuestas de valor al cliente, al mantener un alineamiento entre las políticas organizacionales y los elementos de la gestión por procesos. Por lo expuesto, se entiende que, las novedades digitales están obligando a las empresas a plantearse la funcionalidad de metodologías de gestión, ya que simplifica el ciclo de vida y la ejecución rápida e inteligente de tareas administrativas en una empresa.

Por otro lado, Rodríguez y Palencia (2020) en su artículo direccionado a la BPM y productividad de las pymes de la localidad de Fontibón - Bogotá, en donde investigaron que la metodología BPM, facilita la eficiencia, la inspección y

transparencia de los procedimientos de un ciclo interno, ayudando a mejorar la atención pública y prima la capacitación del personal y la industrialización de fases críticas. Por lo cual, se propusieron el objetivo de proponer las prácticas correctas que posee esta herramienta, para el logro de la productividad. Como resultado de su proyecto, los autores concluyeron que, la gestión por procesos incrementa la competitividad, al mismo tiempo que resaltaron que es imperativo revisar los componentes involucrados en las diversas fases de la empresa, su estructura y el mapa de procesos que direcciona los roles del personal.

Además, Adeoye y Odusanya (2022) en su artículo Los Efectos de la Gestión de Procesos de Negocios en la Productividad Organizacional: Un Estudio de Bancos Seleccionados, donde explicaron que dicha herramienta es una salida contemporánea que concentra sus elementos, y prioridades en alinear la tecnología de la información y la intervención de personal. En su estudio, examinaron una población constituida por 221 funcionarios de Guaranty Trust Bank y United Bank of África. Adoptando un diseño de investigación basado en una encuesta para analizar los datos recopilados y las hipótesis establecidas según la correlación de Pearson. El producto que se obtuvo, reveló la existencia de una relación significativa entre el proceso y la ventaja competitiva; en donde el crecimiento de las ventas dependía de un rediseño radical. Por lo tanto, recomendaron que, durante la reingeniería, las organizaciones deben esforzarse en su planificación y sus estrategias.

Por su parte, Bassam, Ashraf y Husam (2018) publicaron en la Revista de investigación de gestión comercial y minorista, su artículo titulado El impacto de la gestión de procesos de negocio en el ejercicio jornal, en el cual indicaron que en el campo de gestión, dicho instrumento actúa como conexión del conocimiento sobre las operaciones, rediseñando la manera en que se reduzca el esfuerzo desperdiciado e incremente la eficiencia, para mejorar el desempeño organizacional y maximizar el valor agregado de las organizaciones. Para ello, analizaron la conmoción que genera la gestión de procesos en el personal de la Corporación de Seguridad Social (SCC), con una muestra compuesta por 390 colaboradores que respondieron las preguntas e hipótesis del estudio, mediante un cuestionario. Los hallazgos de su investigación fueron que, las medias estimadas

de los colaboradores en relación a su desempeño laboral fueron moderadas y en cuanto a la gestión de procesos comerciales fue alta. Como resultado indicaron que, tuvieron efectos estadísticamente significativos para BPM en el desempeño laboral en la Corporación de Seguridad Social. El estudio recomendó a la SCC adoptar objetivos estratégicos, aumentar la preocupación e interés por la tecnología de información y brindar servicios electrónicos.

Cieza & González (2022) en su estudio científico sobre la implementación de herramientas de gestión para realzar las ventas y ganancias de una empresa que labora con metal buscaron determinar la influencia entre ambas variables. Ellos determinaron que la gestión por procesos funciona como una vía estratégica, que diagnostica los puntos frágiles y resistentes de una empresa para actuar sobre ellas con la finalidad de resolver el problema de la baja calidad de atención. Para ello se plantearon usar la gestión por procesos, para desarrollar acciones que posibiliten la supervisión de todas las actividades envueltas a un bien final, sin tener omisiones a las necesidades de los compradores, es así que utilizaron fichas de registros, a fin de medir las ventas, utilidad, cantidad de clientes y eficacia de los procesos, para así calcular la realidad actual y posterior al uso de la Gestión por Procesos. Es por ello que, usaron la metodología de la norma 001-2018-PCM/SCP, en el periodo de seis meses. Los resultados de los parámetros de gestión, reflejaron un aumento de ventas y utilidad anual superiores a los estimados años atrás, al contar con tasas elevadas de clientes nuevos; concluyendo que, el integrar la herramienta de gestión por procesos, se contribuye y refuerza de manera significativa a elevar la eficacia de los diversos procesos internos de la compañía.

Seguidamente, para la variable productividad se consideró como teórico principal a Medianero (2016) quien indica que “la productividad se define como el indicador que mide la eficiencia de los agentes de producción de una industria, que pueden ser comparados en términos físicos o monetarios y por el cual, las entidades hacen uso de sus elementos disponibles para generar un bien final”. (p.24). Es decir que, la relación entre los productos o servicios en los que la empresa utiliza sus recursos para crear un bien y la eficiencia, brindan parámetros que son medibles para conocer el nivel de productividad.

Según Meller (2019) la productividad se traduce en la eficiencia del uso de insumos en la fase productiva midiendo cuantas salidas se obtienen con un conjunto específico de trabajadores y capital”. (p.7). El autor señala que, la forma de entender los resultados de la productividad es el de identificar el nivel de eficiencia en el proceso productivo para generar un bien.

Por otra parte, Céspedes, Lavado y Ramírez (2016) definen la productividad como una medida de la capacidad de los factores que constituyen el proceso productivo al producir bienes o servicios. Siendo que, si una unidad económica produce solo el factor trabajo, se puede deducir como productividad a la cantidad de producto por individuo, conocida como productividad laboral. (p.12 y 13). Según lo orientado por los autores, los parámetros de la productividad en el caso de los colaboradores, se comprende por medio de la idoneidad y aptitudes de los factores internos al producir un producto.

Alamar y Guijarro (2018) describen a la productividad como la relación entre los factores que una compañía invierte en sus procesos y las utilidades que obtiene sobre ello, al mismo tiempo que sirve como indicador para examinar su estado y su calidad administrativa. Siendo influenciada por rasgos determinantes como la calidad, capacidad de recursos de producción, mano de obra, motivación, entre otros. Según lo señalado, la productividad se puede interpretar como el efecto de la unión de los factores y las ganancias que se generan en su uso, en donde también se logra conocer la situación de calidad óptima.

Kadiri y Nwakaego (2021) publicaron en la Revista académica de Bushwealth su artículo titulado “Proceso comercial y productividad de los empleados en empresas manufactureras en el estado de Rivers”, del cual señalaron la importancia de la productividad y sus ventajas competitivas ante el entorno empresarial operativo del sector en cuestión y para cualquier organización que se proponga trabajar con un niveles y estándares altos de productividad, puesto que, se desempeña como una herramienta viable para lograr el crecimiento organizacional. Su estudio adoptó el diseño de investigación de encuesta transversal. El estudio, fue guiado por tres hipótesis, con una muestra de 265 colaboradores, empleando la técnica de censo con el instrumento de cuestionario previamente validado por expertos, del cual se obtuvo una alta confiabilidad dado que demostró la correlación

parcial para la prueba de análisis multivariado sobre el estilo de liderazgo, en donde se reflejó la correlación de ambos sujetos de estudio. Los autores concluyeron que, el proceso comercial mejora la productividad de los empleados y recomendaron que, para alcanzar mayor productividad, la gerencia debe capacitar a los empleados en TIC y adoptar un proceso comercial menos estresante al introducir la transformación necesaria.

Gómez (2021) en su artículo científico denominado: Mejora de la productividad en la manufactura de calzado en la empresa Facalsa-Ambato, en donde definió a la variable como factor que genera cambios relevantes en las empresas cuando esta se estanca con tiempos improductivos, por lo que es requerido que prime una estandarizada producción, y realizar constantes mentorías al recurso humano. En su estudio demostró que, al aplicar la metodología necesaria para el análisis y lectura de resultados a fin de prosperar en el índice de productividad en la fabricación de calzado, se podrían capturar los tiempos muertos en los procesos y alivianar la problemática que generaba una baja productividad, por parte del factor humano. Por lo cual, ejecutó un plan de mejora en los procesos de la línea de producción, realizando un estudio de tiempos cronometrados y la labor de la mano de obra para la medición de la productividad de cada proceso, a fin de mantener una estandarización de tiempos. Lo cual, permitió obtener un mejor desempeño de los procesos con un tiempo estándar de 17 minutos y una productividad mayor a diferencia de años anteriores.

Denberg, Charles y Tamminen (2018) en su publicación respecto al Comercio y Rentabilidad: Nivel y margen de utilidad, sugirieron que la productividad es el producto que consta de direccionar asertivamente las piezas internas de una compañía, permitiendo que esta suba sus estándares de procesos y ejecución de tareas por parte de los colaboradores, la hipótesis que se plantearon los autores, se fundamenta en capturar microdatos específicos sobre el rendimiento en Finlandia y los Países Bajos. En los resultados de su estudio, señalaron que la calidad de trabajo de las compañías es un factor imprescindible en estas y para alcanzarla, es necesario que los trabajadores conserven una productividad en un rango superior al de la competencia en sus labores y superen expectativas en la

atención, ya que dichas particularidades conllevarán a acrecentar los márgenes de ganancia de la empresa y su rentabilidad.

También, Franco, Uribe y Agudelo (2021) en su artículo de investigación sobre los elementos clave en la evaluación de la productividad, enunciaron que, la productividad es el punto de inicio para crecer económicamente, ya que es importante ser eficientes y eficaces para ser productivos. El objetivo de su estudio fue averiguar las diferentes opiniones de los empleados del departamento de Antioquia ubicado en Colombia, frente a los componentes de la productividad. El enfoque de su indagación fue mixto. Por el cual, recolectaron los datos mediante encuestas estructuradas a escala de Likert, obteniendo resultados de 65 empleados, en donde concluyeron que la motivación intrínseca y extrínseca es el factor decisivo que se relaciona fuertemente con los elementos de la productividad.

De la misma forma, Travieso (2021) En su artículo de investigación de la productividad y las teorías de crecimiento económico indicó que, la productividad es el aprendizaje sobre el crecimiento económico de una entidad, que consta de dos elementos relevantes: aumentar la producción y asegurar su sostenibilidad. En donde la productividad es una de las piezas fundamentales para alcanzar niveles de crecimiento valiosos, puesto que ayuda a explicar los procesos económicos que se efectúan. El autor refiere que, la didáctica que se analiza sobre el desarrollo económico depende de figuras como la cantidad de producción que reafirme el soporte de competitividad de la compañía frente a sus competidores.

Jaimes, Luzardo y Rojas (2018) efectuaron un artículo sobre los componentes que integran la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones. En donde sostuvieron que la Productividad Laboral se entiende también como el desempeño empresarial, que sirve como parámetro de las salidas e ingresos del proceso productivo que genera ganancias en el aspecto sociolaboral. Ellos tuvieron como ideal el identificar los principales factores de la productividad de dicho sector, razón por la cual aplicaron una encuesta a 39 pequeñas y medianas empresas de la zona y al realizar el análisis factorial exploratorio identificaron que agentes como el comportamiento grupal y el ambiente social en el que se hallan un grupo de personas, son las circunstancias más influyentes en la continuidad de labores, seguido de la gestión de procesos y capacidades. En su

estudio, concluyeron que es relevante evaluar los factores antes mencionados sobre los procesos de fabricación para favorecer la competitividad del equipo humano.

Por otro lado, Mohammed, Shamsuddin, Mohd & Salem (2022) en su artículo titulado Productividad laboral en la construcción: revisión de los factores identificados, sostuvieron que la productividad laboral es valiosa para la industria de la construcción, pues repercute directamente en el comercio de grandes y pequeñas empresas. El propósito de su artículo fue el de revisar investigaciones relacionadas a la Productividad laboral en la construcción para identificar y clasificar los más relevantes factores según su importancia, concluyendo que es clave comprender los causales que aquejan la productividad laboral para poner en marcha estrategias que disminuyan las ineficiencias y administrar de manera más efectiva las fuerzas laborales de la construcción.

De igual manera, Navarro, Vega, Johnson & López (2022) En su artículo científico de título Competencias para enriquecer el desempeño laboral de los operarios en una entidad del Estado, Piura 2022. Explicaron que la productividad funciona como una regla que cuantifica la cantidad de servicios producidos, en un periodo en específico. Por ese motivo, su objetivo general fue proponer un modelo de competencias para mejorar el desempeño laboral. Para lo cual, estudiaron una muestra compuesta por 90 servidores públicos. En la cual concluyeron que, la competencia para el cargo de los servidores públicos y el desempeño laboral es malo Y ante este escenario determinaron un Plan para acrecentar las capacidades y habilidades de los trabajadores al cumplir con los requerimientos del puesto.

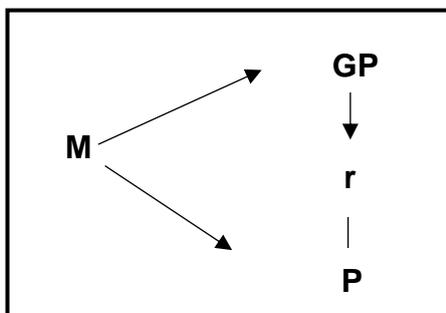
III. METODOLOGÍA

Enfoque de Investigación

Sánchez (2018) refirió que la investigación cuantitativa se basa en objetos medibles, que en un contexto estadístico se pueden analizar, definir y explicar, con el propósito de brindar respuestas ante una hipótesis. Por lo expuesto, el análisis cuantitativo es un método que reúne información numérica, para luego ser descifrada, detallada y ofrezca contestación a indagaciones planteadas.

Es por ello que, el presente estudio fue de enfoque cuantitativo ya que recopila datos cuantificables que serán analizados e interpretados, según la interrogante planteada.

Representación del Diseño:



M: muestra

GP: Gestión por procesos

P: Productividad

r: correlación entre las variables

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación:

Este estudio de investigación fue de tipo básico ya que está determinado por medios discernimientos existentes y a la vez examinó una problemática de la que pretende formular nuevos conocimientos en relación a las variables. Al respecto Nieto (2018) consideró que, el estudio básico está direccionado a reflejar la hipótesis mediante la opinión brindada por los elementos implicados de cada objeto de indagación.

3.1.2 Diseño de Investigación:

El diseño de este trabajo de investigación fue no experimental y de corte transversal, ya que se centró principalmente en la observación de los sujetos de estudio y la evaluación de su funcionamiento en un contexto natural, compilando los datos en un periodo de tiempo en concreto. Según Hernández (2018) este estudio continúa su desenvolvimiento sin necesidad de manipular las variables que se encuentran enmarcadas en su ambiente tradicional, para después ser examinados.

Guevara, Verdesoto y Castro (2020), sostuvieron que; el nivel descriptivo busca describir las singularidades relevantes de los objetos a estudiar, empleando aspectos consecuentes a su comportamiento, que aporten datos sobresalientes, las cuales servirán para una comparación con otros proyectos de estudio. Por su parte Sánchez (2018) expresó que; el nivel correlacional tiene como finalidad primordial hallar la asociación que existe entre dos variables. De lo mencionado por los autores, se entiende que el nivel descriptivo procura dar una percepción de las particularidades de los motivos de un estudio; y el nivel correlacional tiene como finalidad esclarecer si una variable actúa sobre otra.

El nivel de este estudio fue descriptivo correlacional. Descriptivo, porque ha definido los sujetos de estudio, sus características y su conducta, proporcionando información valiosa para la comparación frente a otros antecedentes. Y correlacional debido que, indaga y requiere demostrar la relación entre ambos fenómenos estudiados.

Tabla 1

Coefficiente de Correlación por Rangos de Spearman

Valor del Coeficiente Rho (positivo o negativo)	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.97 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Revista mexicana de Ingeniería Biomédica

3.2. Variables y operacionalización

Variable

Según Hernández et al. (2018), indican que es decisión de los investigadores elegir las variables de estudio que consideren relevantes, siendo la primera la de mayor interés, y la segunda la que se aplicará, de manera que se demuestre la influencia sobre la primera variable. En dicho contexto, las variables que dieron origen a este proyecto de investigación fueron: Gestión por Procesos y Productividad.

Para el primer fenómeno de estudio Gestión por Procesos, se consideró como teórico principal a Robledo (2011), quien señaló que, tiene el propósito de lograr el progreso continuo en las actividades de una compañía a través de la identificación, selección de procesos y mejora de los mismos, a partir de la implementación de una estrategia que asegure la misión empresarial y se alinee a la visión. Dicho fenómeno se dividió en tres dimensiones: Proceso Estratégico, Proceso Operacional y Proceso de Apoyo, que ayudarían a medir la variable a través del cuestionario de escala de Likert de medición ordinal. De igual modo, estas dimensiones se subdividieron en indicadores: Valores, Misión, Visión, Implementación de Objetivos, Implementación de Estrategias, Análisis FODA, Actividades, Tareas, Procedimientos, Norma, Cliente, Renovación de Tecnología, Control de Calidad e Indicadores de Gestión.

Para el segundo fenómeno de estudio Productividad, se considero como teórico principal a Medianero (2016), quien señalo que es el indicador que mide la eficiencia de los factores de producción de una empresa, que pueden ser comparados en términos físicos o monetarios. Dicho fenómeno se dividió en tres dimensiones: Eficacia, Eficiencia y Efectividad, que ayudarían a medir la variable a través del cuestionario de escala de Likert de medición ordinal. De igual modo, estas dimensiones se subdividieron en los siguientes indicadores: Grado de satisfacción del cliente, Capacidad de los empleados, Tiempo de atención, Personal calificado, Motivaciones, Disponibilidad de la información, Rendimiento, Crecimiento, Desarrollo.

3.3. Población, Muestra y Muestreo

3.3.1 Población

Ñaupas et al. (2018) definieron a la población como el conjunto de hechos, o eventos que forman parte de un estudio basados en las diversas diferentes técnicas que existen. De acuerdo a lo mencionado por el autor, el universo o población se obtiene de la colección delimitada de un proyecto a investigar, que puede poseer rasgos en común.

El universo de estudio de esta tesis, estuvo conformada por los servidores de la Dirección Administrativa, de régimen laboral nombrados o CAS, que laboren en la Sede Administrativa de una Dirección de Redes Integradas de Salud quienes sumaron un total de 102 servidores.

Personal Administrativo	Nº de personal Administrativo
Nombrados	74
CAS (Contrato Administrativo de Servicios)	28
Total	102

Nota. Elaboración Propia.

Criterios de selección:

López (2004) refiere que, los criterios de selección son casos que la materia a estudiar debe cumplir, manteniendo una determinada condición seleccionada por el investigador.

Criterios de inclusión

Todos los servidores de la Dirección Administrativa, de régimen laboral nombrados o CAS, que laboren en la Sede Administrativa de una Dirección de Redes Integradas de Salud.

Criterios de exclusión

Los servidores de la Dirección Administrativa, de régimen laboral nombrados o CAS; que, laborando en la Sede Administrativa de una Dirección de Redes Integradas de Salud, se encuentren en modalidad remota, de licencia, destacados o realicen trabajo de campo.

Unidad de Análisis

Los servidores de la Dirección Administrativa, de régimen laboral nombrados o CAS, que laboren en la Sede Administrativa de una Dirección de Redes Integradas de Salud.

3.3.2 Muestra:

Ñaupas et al. (2018) sostuvieron que la muestra es el subconjunto seleccionado del total demográfico que se analizará, considerando a los que conforman la población. Es decir que, la muestra es la segmentación de la población, con el que se procederá a realizar los estudios.

Respecto de la muestra censal, Hernández et al. (2014) advirtieron que es el modelo de muestra en donde se tiene que estimar a todo el conjunto de elementos que forma parte del universo de estudio. Sobre ello, en esta investigación se trabajó con una muestra censal representada por 102 servidores de la Dirección Administrativa de régimen laboral Decreto Ley N° 276 (nombrados) y régimen laboral N°1057 (CAS) de la Sede Administrativa de una Dirección de Redes Integradas de Salud.

3.3.3 Muestreo:

No aplica.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica de recolección de datos

Para analizar la realidad actual de la entidad y medir los fenómenos de estudio, se recurrió a la técnica de la encuesta, compuesta por 53 ITEMS.

Instrumento de recolección de datos

Se utilizó como instrumento un cuestionario tipo Likert, que fue estructurado por los indicadores de las dimensiones de cada variable, para los servidores que representan la muestra. Dichos cuestionarios fueron adaptaciones de los autores a continuación: Para la variable Gestión por Procesos se utilizó el instrumento de Rázuri Rubio, Heidi Halina, estando constituido por 25 ITEMS y para la variable Productividad se utilizó el instrumento de Castañeda Aucahuasi, Anderson Félix,

constituido por 28 ITEMS. Los cuales sirvieron para efectuar la comparación de los resultados descubiertos.

Validez de instrumento

Para Hernández et al. (2014) “La validez se refiere a la jerarquía en que un mecanismo paramétrico puede computar o realizar mediciones veraces respecto a variables específicas”. (p.200). De tal forma que, fue fundamental delimitar la validez del mecanismo utilizado para poder adquirir resultados considerables. Y bajo ese contexto, se aplicaron instrumentos validados anteriormente en otras investigaciones. Por lo cual, se realizaron las Fichas Técnicas adecuadas a cada instrumento, que se hallan en los anexos 6 y 8.

Confiabilidad

Hernández et al. (2014) advirtieron que “La fiabilidad de una herramienta se halla cuando se adquieren resultados iguales al utilizarse repetidamente en un mismo individuo”. (p.200). Según lo sugerido por los autores, los resultados que arroja el instrumento deben ser iguales, las veces repetidas que se haga uso. Siendo la formula la siguiente:

Donde:

- α = Alfa de Conbrach
- K= Número de ítems
- V_i = Varianza de cada ítem
- V_t = Varianza total

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right)$$

Análisis de Fiabilidad

Tabla 2.

Estadística de fiabilidad para la variable Gestión por Procesos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	102	100
			.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	102	100
			.0

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

Nota. Base de Datos.

Alpha de Cronbach de la variable Gestión por Procesos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.961	25

Nota. Base de Datos

Nota. De acuerdo a la prueba de fiabilidad a través del Alpha de Cronbach se pudo determinar que el instrumento fue altamente confiable. Ya que la examinación del mecanismo proporcionó el valor de validez de 96.1%.

Tabla 3.

Estadística de fiabilidad para la variable Productividad

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	102	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	102	100.0

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

Nota. Base de Datos

Alpha de Cronbach de la variable productividad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.964	28

Nota. Base de Datos

Nota. De acuerdo a la prueba de fiabilidad a través del Alpha de Cronbach se pudo determinar que el instrumento fue altamente confiable. Ya que la examinación del mecanismo proporcionó el valor de validez de 96.4%.

3.5. Procedimientos

Para el procedimiento de recolección de datos, se solicitó la autorización mediante una carta, dirigida al director de la entidad. Sustentando la relevancia del estudio y requiriendo el consentimiento del mismo; para la aplicación del instrumento y realizar el recojo de los resultados. Una vez concedido el permiso por parte del director, se empleó el cuestionario y por consiguiente se tabularon los resultados de la encuesta, en una base de datos de Microsoft Excel para posteriormente procesarlos en el software SPSS versión 25.

3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos de las variables de esta investigación se usó el software SPSS versión 25, para el consolidado de las respuestas de la encuesta

aplicada, y el software Microsoft Excel para la representación de la información, datos y porcentajes a través de tablas y gráficos estadísticos.

Por otra parte, para la comprobación de la hipótesis planteada e identificación del nivel de relación de las variables y sus dimensiones, se utilizó el coeficiente Rho de Spearman, el cual contrastó el nivel de significancia estadística sigma de 0.05 de ambos sujetos de estudio.

3.7. Aspectos éticos

En ese sentido, las matrices éticas sopesadas son: el principio de no maleficencia, ya que se resguardó la confidencialidad de los resultados descubiertos de las encuestas empleadas, manteniendo a los participantes en el anonimato. Al mismo tiempo, se aplicó el principio de beneficencia, plasmado en la práctica de la gestión por procesos y el impacto positivo en la productividad de los servidores de la Dirección Administrativa de la Sede Administrativa de una Dirección de Redes Integradas de Salud.

También, se conservó la autonomía, dado que los servidores que formaron parte de este estudio indagado, fueron previamente comunicados acerca del objetivo y la utilidad de este análisis. Y por último el principio de justicia, puesto que, los servidores tuvieron la facultad de elegir si deciden ser parte o no en este estudio

IV. RESULTADOS

Estadística descriptiva

Estadística descriptiva de la variable Gestión por Procesos

Tabla 4.

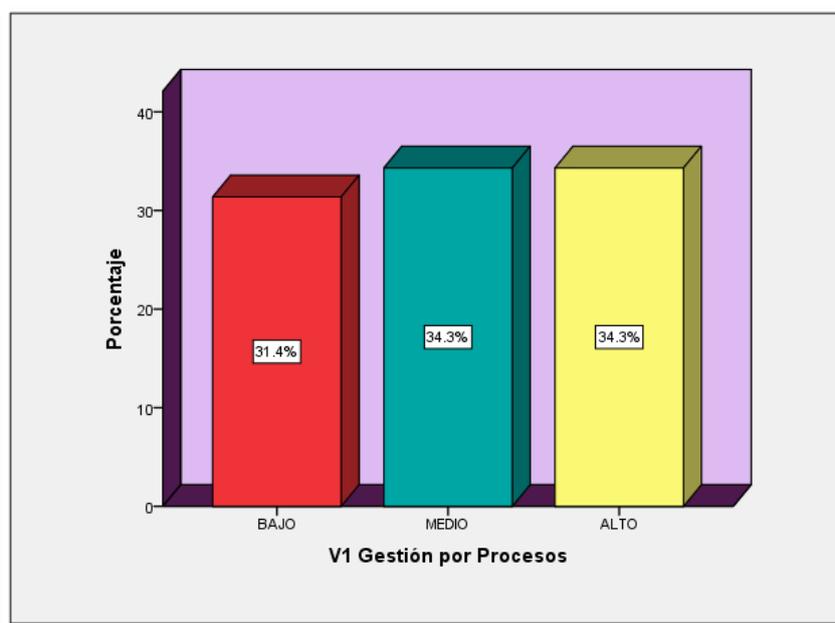
Tabla de frecuencia de la variable Gestión por Procesos

Gestión por Procesos				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	32	31.4	31.4
	MEDIO	35	34.3	65.7
	ALTO	35	34.3	100.0
	Total	102	100.0	100.0

Nota. Base de datos.

Figura 1:

Frecuencia de la Variable Gestión por Procesos



Nota. De acuerdo a la tabla y gráfico de frecuencias de la variable Gestión por Procesos; del 100 % de los encuestados. El 34.3% garantizo que la Gestión por Procesos está en un nivel alto en la Dirección de Redes Integradas de Salud. Además, el 34.3% declaró que se encuentra en un nivel medio y el 31.4% que está en un nivel bajo.

Estadística descriptiva de la variable Productividad

Tabla 5.

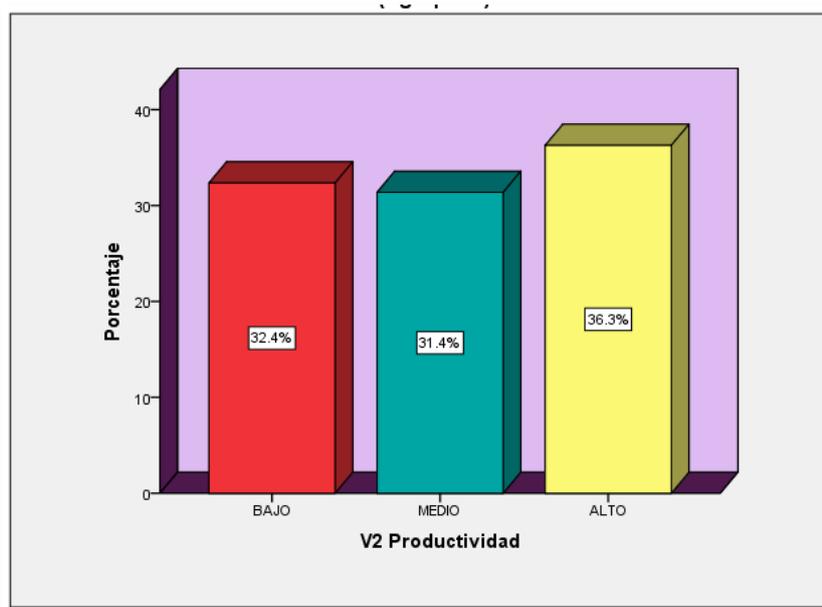
Tabla de frecuencia de la variable Productividad

Productividad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	33	32.4	32.4	32.4
	MEDIO	32	31.4	31.4	63.7
	ALTO	37	36.3	36.3	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

Nota. Base de datos.

Figura 2:

Frecuencia de la Variable Productividad



Nota. De acuerdo a la tabla y gráfico de frecuencias de la variable Productividad; del 100 % de los encuestados. El 36.3% garantizo que la Productividad está en un nivel alto en la Dirección de Redes Integradas de Salud. Además, el 31.4% declaró que se encuentra en un nivel medio y el 32.4% que está en un nivel bajo.

Tablas Cruzadas.

Tabla 6.

Tabla cruzada de variables Gestión por Procesos y Productividad

Resumen de procesamiento de casos						
	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
V1 Gestión por Procesos *	102	100.0%	0	0.0%	102	100.0%
V2 Productividad						

Nota. Base de datos.

Tabla cruzada V1 Gestión por Procesos (Agrupada) * V2 Productividad (Agrupada)

			V2 Productividad (Agrupada)			
			BAJO	MEDIO	ALTO	Total
V1 Gestión por Procesos (Agrupada)	BAJO	Recuento	11	8	13	32
		% del total	10.8%	7.8%	12.7%	31.4%
	MEDIO	Recuento	11	9	15	35
		% del total	10.8%	8.8%	14.7%	34.3%
	ALTO	Recuento	11	15	9	35
		% del total	10.8%	14.7%	8.8%	34.3%
Total	Recuento	33	32	37	102	
	% del total	32.4%	31.4%	36.3%	100.0%	

Nota. Base de datos.

Nota. De acuerdo a la tabla, se determinó que el 8.8% afirmó que cuando la Gestión por Procesos es de nivel alto la Productividad es alta; además, el 8.8% señaló que cuando la Gestión por Procesos es de nivel medio la Productividad es media; y el 10.8% que cuando la Gestión por Procesos es de nivel bajo la Productividad es baja.

Tabla 7.*Tabla cruzada de Gestión por Procesos y dimensión Eficacia*

Resumen de procesamiento de casos						
	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
V1 Gestión por Procesos * V2D1 Eficacia	102	100.0%	0	0.0%	102	100.0%

Nota. Base de datos.

Tabla cruzada V1 Gestión por Procesos (Agrupada)* V2D1 Eficacia (Agrupada)						
		V2D1 Eficacia (Agrupada)				Total
		BAJO	MEDIO	ALTO		
V1 Gestión por Procesos (Agrupada)	BAJO	Recuento	8	9	15	32
		% del total	7.8%	8.8%	14.7%	31.4%
	MEDIO	Recuento	10	11	14	35
		% del total	9.8%	10.8%	13.7%	34.3%
	ALTO	Recuento	11	13	11	35
		% del total	10.8%	12.7%	10.8%	34.3%
Total		Recuento	29	33	40	102
		% del total	28.4%	32.4%	39.2%	100.0%

Nota. Base de datos.

Nota. De acuerdo a la tabla, se determinó que el 10.8% afirmó que cuando la Gestión por Procesos es de nivel alto la Eficacia es alta; además, el 10.8% señaló que cuando la Gestión por Procesos es de nivel medio la Eficacia es media; y el 7.8% que cuando la Gestión por Procesos es de nivel bajo la Eficacia es baja.

Tabla 8.*Tabla cruzada de Gestión por Procesos y dimensión Eficiencia*

Resumen de procesamiento de casos							
	Válido		Casos Perdido		Total		
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje	
V1 Gestión por Procesos * V2D2 Eficiencia	102	100.0%	0	0.0%	102	100.0%	

Nota. Base de datos.

Tabla cruzada V1 Gestión por Procesos (Agrupada) * V2D2 Eficiencia (Agrupada)						
		V2D2 Eficiencia (Agrupada)				Total
		BAJO	MEDIO	ALTO		
V1 Gestión por Procesos (Agrupada)	BAJO	Recuento	9	10	13	32
		% del total	8.8%	9.8%	12.7%	31.4%
	MEDIO	Recuento	10	10	15	35
		% del total	9.8%	9.8%	14.7%	34.3%
	ALTO	Recuento	9	17	9	35
		% del total	8.8%	16.7%	8.8%	34.3%
Total	Recuento	28	37	37	102	
	% del total	27.5%	36.3%	36.3%	100.0%	

Nota. Base de datos.

Nota. De acuerdo a la tabla, se determinó que el 8.8% afirmó que cuando la Gestión por Procesos es de nivel alto la Eficiencia es alta; además, el 9.8% señaló que cuando la Gestión por Procesos es de nivel medio la Eficiencia es media; y el 8.8% que cuando la Gestión por Procesos es de nivel bajo la Eficiencia es baja.

Tabla 9.*Tabla cruzada de Gestión por Procesos y dimensión Efectividad*

Resumen de procesamiento de casos						
	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
V1 Gestión por Procesos * V2D3 Efectividad	102	100.0%	0	0.0%	102	100.0%

Nota. Base de datos.

Tabla cruzada V1 Gestión por Procesos (Agrupada)*V2D3 Efectividad (Agrupada)						
		V2D3 Efectividad (Agrupada)				Total
		BAJO	MEDIO	ALTO		
V1 Gestión por Procesos (Agrupada)	BAJO	Recuento	9	10	13	32
		% del total	8.8%	9.8%	12.7%	31.4%
	MEDIO	Recuento	11	7	17	35
		% del total	10.8%	6.9%	16.7%	34.3%
	ALTO	Recuento	7	15	13	35
		% del total	6.9%	14.7%	12.7%	34.3%
Total	Recuento	27	32	43	102	
	% del total	26.5%	31.4%	42.2%	100.0%	

Nota. Base de datos.

Nota. De acuerdo a la tabla, se determinó que el 12.7% afirmó que cuando la Gestión por Procesos es de nivel alto la Efectividad es alta; además, el 6.9% señaló que cuando la Gestión por Procesos es de nivel medio la Efectividad es media; y el 8.8% que cuando la Gestión por Procesos es de nivel bajo la Efectividad es baja.

Prueba de normalidad

Prueba de hipótesis para definir la distribución normal

Valor $p > 0.05$ Los datos de la muestra siguen una distribución normal

Valor $p < 0.05$ Los datos de la muestra no siguen una distribución normal

Normalidad de la variable Gestión por Procesos

Tabla 10.

Prueba de normalidad para la variable Gestión por Procesos

Resumen de procesamiento de casos						
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
V1 Gestión por Procesos	102	100.0%	0	0.0%	102	100.0%

Nota. Base de datos.

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V1 Gestión por Procesos	.227	102	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Base de datos.

Nota. En correspondencia a la prueba de normalidad de la data procesada; se determinó que al ser una muestra superior a 100 se aplicó la prueba de Kolmogorov – Smirnov. Con el cual se obtuvo el nivel de significancia $p=0.000$; demostrándose que, los datos de la muestra no siguen una distribución normal, por lo que se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman.

Normalidad de la variable gestión administrativa

Tabla 11.

Prueba de normalidad para la variable Productividad

Resumen de procesamiento de casos						
	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
V2 Productividad	102	100.0%	0	0.0%	102	100.0%

Nota: Base de datos.

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
V2 Productividad	.239	102	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Base de datos.

Nota. A tenor de la prueba de normalidad de la data tratada; se determinó que al ser una muestra superior a 100 se practicó la prueba de Kolmogorov – Smirnov. Con el cual se obtuvo el nivel de significancia $p=0.000$; demostrándose que, los datos de la muestra no siguen una distribución normal, por lo que se utilizó el estadígrafo Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre la Gestión por Procesos y Productividad en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud, 2022.

Ha: Existe relación entre la Gestión por Procesos y Productividad en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud, 2022.

Tabla 12.

Prueba de hipótesis general

Correlaciones				
			V1 Gestión por Procesos	V2 Productividad
Rho de Spearman	V1 Gestión por Procesos	Coeficiente de correlación	1.000	.730
		Sig. (bilateral)	.	.004
		N	102	102
	V2 Productividad	Coeficiente de correlación	.730	1.000
		Sig. (bilateral)	.004	.
		N	102	102

Nota. Base de datos.

Nota. De acuerdo a la prueba de correlación de la variable Gestión por Procesos y la variable Productividad, el resultado demostró que el nivel de correlación alcanzado fue de 0.730 con una propensión positiva. Por lo tanto, se afirmó que la Gestión por Procesos si tiene relación con la Productividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud.

La prueba de significancia bilateral demostró que, la correlación que se pudo conocer del valor $p=0.004$. Por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, manifestando que si hay vínculo entre la Gestión por Procesos y la Productividad.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre la Gestión por Procesos y la Eficacia en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud, 2022.

Ha: Existe relación entre la Gestión por Procesos y la Eficacia en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud, 2022.

Tabla 13.

Prueba de hipótesis específica 1

Correlaciones				
		V1 Gestión por		
		Procesos	V2D1 Eficacia	
Rho de Spearman	V1 Gestión por Procesos	Coeficiente de correlación	1.000	.452
		Sig. (bilateral)	.	.003
		N	102	102
	V2D1 Eficacia	Coeficiente de correlación	.452	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	.
		N	102	102

Nota. Base de datos.

Nota. De acuerdo a la prueba de correlación de la variable Gestión por Procesos y la dimensión Eficacia, el resultado demostró que el nivel de correlación alcanzado fue de 0.452 con una propensión positiva. De ese modo, se afirmó que la Gestión por Procesos si tiene relación con la Eficacia en la Dirección de Redes Integradas de Salud.

La prueba de significancia bilateral demostró que, la correlación que se pudo conocer del valor $p=0.003$. Por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, manifestando que si hay vínculo entre la Gestión por Procesos y la dimensión Eficacia.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la Gestión por Procesos y la Eficiencia en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud, 2022.

Ha: Existe relación entre la Gestión por Procesos y la Eficiencia en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud, 2022.

Tabla 14.

Prueba de hipótesis específica 2

Correlaciones				
			V1 Gestión por Procesos	V2D2 Eficiencia
Rho de Spearman	V1 Gestión por Procesos	Coeficiente de correlación	1.000	.620
		Sig. (bilateral)	.	.003
		N	102	102
	V2D2 Eficiencia	Coeficiente de correlación	.620	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	.
		N	102	102

Nota. Base de datos.

Nota. De acuerdo a la prueba de correlación de la variable Gestión por Procesos y la dimensión Eficiencia, el resultado demostró que el nivel de correlación alcanzado fue de 0.620 con una tendencia positiva. Por lo tanto, se afirmó que la Gestión por Procesos si tiene relación con la Eficiencia en la Dirección de Redes Integradas de Salud.

La prueba de significancia bilateral demostró que, la correlación que se pudo conocer del valor $p=0.003$. Por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, afirmando que si hay relación entre la Gestión por Procesos y la dimensión Eficiencia.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la Gestión por Procesos y la Efectividad en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud, 2022.

Ha: Existe relación entre la Gestión por Procesos y la Efectividad en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud, 2022.

Tabla 15.

Prueba de hipótesis específica 3

Correlaciones				
			V1 Gestión por Procesos	V2D3 Efectividad
Rho de Spearman	V1 Gestión por Procesos	Coeficiente de correlación	1.000	.460
		Sig. (bilateral)	.	.003
		N	102	102
	V2D3 Efectividad	Coeficiente de correlación	.460	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	.
		N	102	102

Nota. Base de datos.

Nota. De acuerdo a la prueba de correlación de la variable Gestión por Procesos y la dimensión Efectividad, el resultado demostró que el nivel de correlación alcanzado fue de 0.460 con una propensión eficiente. Por lo tanto, se afirmó que la Gestión por Procesos si tiene relación con la Efectividad en la Dirección de Redes Integradas de Salud.

La prueba de significancia bilateral demostró que, la correlación que se pudo conocer del valor $p=0.003$. Por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, afirmando que si hay relación entre la Gestión por Procesos y la dimensión Efectividad.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio, tuvo como objetivo general el determinar la relación entre la Gestión por Procesos y Productividad en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022. Para lo cual, se consultó libros, trabajos y artículos de investigación de diversos autores expertos en la materia, a fin de utilizar instrumentos confiables para la obtención de resultados fidedignos. Debido a ello, la hipótesis general planteada evidenció que, existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y la Productividad en los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022; el cual se determinó con un nivel de correlación positivo entre las variables de estudio, que alcanzó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.730, con una significancia de $p=0.004$. En consecuencia, la Gestión por Procesos es fundamental ya que permite direccionar y administrar de manera oportuna al personal de los sistemas y subsistemas que conforman la Entidad, logrando así mayor progreso en la productividad de sus factores internos.

El resultado corroboró que las variables estudiadas, revelaron la misma conducta en otros estudios, ya que Altamirano (2018) concluyó que, si se ejecuta una óptima Gestión por Procesos por medio de la matriz que se propuso en su investigación, este permitirá reconocer las fases y el tiempo de manufactura de cada mueble y poder delimitar los cuellos de botella generados por una gestión de tiempo irregular, para con ello lograr perfeccionar el procesos productivo principal e iniciar una comunicación organizacional efectiva entre áreas. Asimismo, mediante el uso de tecnología y la constante capacitación a los colaboradores, los resultados reflejarán un incremento en los parámetros de productividad de las compañías, debido que la ciencia tecnológica se ha vuelto un menester clave para las fases y perduración de los diversos negocios, con anhelos a mantener atributos competitivos. Por lo antes expuesto, la empresa de manufactura cuenta con el potencial requerido para transformarse en un importante ente de producción y desarrollo de mueblería.

Al mismo tiempo, Calvache (2018) en su investigación concluyó que es imperativo contar con una herramienta estratégica como la Gestión por Procesos, que permita regularizar las diversas funciones y tareas de las unidades de trabajo

mediante un organigrama, indicadores, base de datos y demás registros imprescindibles para entender el historial de la empresa. En suma, es imperativo crear políticas como el elaborar un plan mensual o anual de inducciones al personal sobre como elaborar resinas en periodos de tiempo corto y mejor organizado, con el objetivo de garantizar la calidad en los servicios que ofrece, lo cual ayudará a elevar la productividad del recurso humano frente a sus actividades asignadas.

Por otro lado, Alcívar (2021) concluyo que, a través de la aplicación del modelo de Gestión por Procesos, los altos mandos de las compañías agroindustriales poseerán la capacidad de tener bajo control los procesos productivos para el mantenimiento, reacción autónoma ante cambios, flexibilidad, regulación de subáreas, y custodia de historiales operativos, gestión de compras, inventarios y de recursos internos. Lo cual, brindará una excelente productividad y reducción de costos de mantenimiento al identificar tiempos muertos que ocasionen gastos o déficit económico para las empresas agroindustriales.

De igual modo, Ramos (2018) sostuvo que, para incrementar los indicadores de productividad que calculan la eficiencia de los componentes del área de Planta de una empresa de bebidas, es imprescindible trabajar bajo un enfoque de Gestión por Procesos que busque estandarizar los procesos y definir la forma en la que están estructuradas, para llevar un mejor control de las etapas, optimizando los recursos, detectando procesos defectuosos y generando un producto de alta calidad, así como el diagnosticar las causas de atraso en las actividades y proponga resoluciones para adquirir el avance y mejora constante por medio de estrategias que contribuyan a planificar los procedimientos y aseguren resultados positivos.

Por su parte, Niño (2021) concluyó que, si existe una relación directa entre las variables de la Gestión de Procesos y la Productividad, sosteniendo su hipótesis con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,829 y una Significancia de 0,000. En donde aseguró que es imprescindible mantener una estandarización en la gestión de procesos y la productividad a fin de distribuir mecanismos para la eficiencia del personal y con ello acrecentar la competitividad frente a la competencia extranjera. También, Salas (2020) concluyó en su trabajo de investigación que, si existe relación directa y significativa entre los fenómenos de estudio, Gestión por Procesos y Productividad, siendo demostrado con una

correlación Rho de Spearman = 0.592 y $\rho = 0.000$. Por la cual se entiende que, el talento humano con el que cuentan las entidades, es importante y decisivo, ya que mediante el continuo aprendizaje y organizado en la institución, se obtendrán conocimientos que permitan optimizar recursos para la realización del trabajo, para el cumplimiento de metas en los plazos establecidos.

En referencia a la primera hipótesis específica planteada: existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y la eficacia de los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022. Alcívar (2021) refirió que, el entendimiento de la interrelación de los procedimientos, el funcionamiento de la organización y la relevancia de la satisfacción del cliente o usuario sirven de soporte para una eficacia que coopere con el alcance de los objetivos. En donde la entidad debe lograr que los servidores forman parte de una cultura, para que su desempeño sea eficaz, y la labor en la empresa resulte más útil en un contexto de reducción de costos, para el cumplimiento de metas. A la vez, sumaría al desarrollo de funciones asignadas a un equipo de trabajo, aumentando el rendimiento colectivo al tratar de alcanzar sus metas con mayor agilidad.

También Carbajal (2021) sostuvo que, el modelo de Gestión por Procesos se desarrolla para colaborar a acrecentar la eficacia de un sistema de calidad, al efectuar sus funciones y responsabilidades con la cantidad de recursos necesarios que se encuentren a su disposición, consiguiendo los máximos beneficios. En relación a los resultados adquiridos por medio de los datos agrupados de este trabajo de investigación, se reveló que hay una correlación positiva moderada = 0,452; entre la variable Gestión por Procesos y la dimensión Eficacia.

En relación a la segunda hipótesis específica: existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y la eficiencia de los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022. En concordancia con Ramos (2018) quien concluyó que, al vincular y coordinar las actividades programadas, estas otorgan una vista estratégica, que permite a la unidad económica administrar de forma adecuada los factores internos que posee, priorizando los conocimientos de eficiencia de los servidores, para el mayor aprovechamiento de factores económicos, con el objeto de producir bienes y servicios, con un nivel de indicadores de gestión elevados y que a la vez aporta mayor eficiencia en el uso de

los capitales. Por otra parte, Rázuri (2021) refirió que, la eficiencia actúa como determinante de valor agregado de una compañía para explotar al máximo sus recursos. En relación a los resultados obtenidos mediante la administración de datos de esta investigación, se reveló que hay una relación positiva moderada $=0,620$; entre la variable Gestión por Procesos y la segunda dimensión Eficiencia.

En lo referente a la tercera hipótesis específica: existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y la efectividad de los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022. Calvache (2018) concluyó que, una empresa para garantizar ser competitiva, debe adoptar modelos de gestión en su manejo de actividades empresariales, industriales o comerciales con la finalidad de buscar incrementar sus índices de efectividad mediante un direccionamiento y control de funciones, trabajo en equipo y servicio de calidad. Para ello, la entidad tiene que velar y exigir al recurso humano su participación, mejor desempeño y compromiso con las estrategias planteadas por la institución, a fin de reflejar un grado de impacto positivo en los procesos internos para concretar las metas propuestas.

Adicionalmente, Carbajal (2021) mencionó que, ejecutar herramientas útiles de gestión, para trazar procesos que se acondicionen con el entorno y recursos de una empresa, contribuye a socializar de forma veloz la información interna de la entidad con el equipo de trabajo, impulsando a elevar los niveles de efectividad. A propósito de la información de datos ponderados de este estudio, se reveló que hay una correlación positiva moderada $= 0,460$; entre la variable Gestión por Procesos y la tercera dimensión Efectividad.

El contraste de los resultados de los antecedentes y este trabajo de investigación, afirmaron que, si existe una correlación significativa entre la Gestión por Procesos y las dimensiones de la Productividad, conformadas por la eficacia, eficiencia y efectividad.

VI. CONCLUSIONES

Conforme a los resultados alcanzados mediante el procesamiento de data y la interpretación de reportes recaudados de los fenómenos de estudio, se obtuvieron las conclusiones a continuación:

Primera: Referente al objetivo general, el cual buscó determinar la relación entre la Gestión por Procesos y Productividad, se alcanzó una correlación de 0.730; concluyendo que, si la entidad mantiene un nivel alto en su Gestión por Procesos, la Productividad se verá influenciada de manera favorable. Por tal motivo, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, confirmando el vínculo hallado entre las variables, con un valor significativo de 0.004 menor a 0.005.

Segunda: Referente al primer objetivo específico, el cual buscó comparar la relación entre la Gestión por Procesos y la eficacia, se alcanzó una correlación de 0.452; concluyendo que, si la entidad mantiene un nivel alto en su Gestión por Procesos, la eficacia se verá influida de manera conveniente. Por tal motivo, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, confirmando el vínculo hallado entre la variable y la dimensión, con un valor significativo de 0.003 menor a 0.005.

Tercera: Para el segundo objetivo específico, el cual buscó establecer la relación entre la Gestión por Procesos y la eficiencia, se alcanzó una correlación de 0.620; concluyendo que, si la entidad mantiene un nivel alto en su Gestión por Procesos, el nivel de eficiencia que se manifestará será alto. Por tal motivo, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, confirmando el vínculo hallado entre la variable y la dimensión, con un valor significativo de 0.003 menor a 0.005.

Cuarta: En referencia al tercer objetivo específico, que buscó estudiar la relación entre la Gestión por Procesos y la efectividad se alcanzó una correlación de 0.460; infiriendo que, si la entidad mantiene un nivel alto de Gestión por Procesos, la efectividad que se dispondrá, revelará un nivel alto. Por tal motivo, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, confirmando el vínculo hallado entre la variable y la dimensión, con un valor significativo logrado fue de 0.003 menor a 0.005.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Los funcionarios de la Dirección Administrativa deben priorizar la Gestión por Procesos en las actividades diarias de la Oficinas que la componen, para estandarizar sus procesos, definir su estructura, incrementar la productividad de los servidores, generar mayor rentabilidad, reducir costos y mantener un buen clima laboral. A fin de generar un servicio de alta calidad, que procure el bienestar del usuario.

Segunda: La institución debe optar por una estructura tipo matricial que posibilite una visión panorámica del organismo y sus factores internos. Basando sus sistemas en una administración más flexible, que ayude a desarrollar políticas y estrategias que favorezcan las interrelaciones entre los trabajadores, y a la vez optimice la utilización de los recursos, lo que contribuirá a elevar el nivel de eficacia en las labores colectivas.

Tercera: La institución debe iniciar una reingeniería en sus procedimientos, con la finalidad de explorar las razones de las deficiencias, debilidades o cuellos de botella que hallan en la Dirección Administrativa. Para con ello, desplegar cambios e instaurar un nuevo flujo de trabajo, a través de medidas estratégicas dirigidas desde la alta Dirección, que deben ser difundidas para una realimentación de información actualizada y con ello, conseguir una mejora en los indicadores de eficiencia individual.

Cuarta: La institución debe emplear herramientas como el Mapa de Procesos o Cuadro de Mando, instrumentos que actúan como esquema general de las actividades y subprocesos, que describen las funciones de cada área y se adaptan a las tendencias del entorno. Con la finalidad de contrastar la influencia de los factores internos sobre las demás áreas de trabajo, para la toma de decisiones estratégicas y alcanzar altos estándares de eficiencia de los servidores públicos.

REFERENCIAS

- Adeoye-Abayomi, O., y Odusanya-Kafiu, S. (2022). Effects of Business Process Management on Organisational Productivity: A Study of Selected Banks [Efectos de la Gestión de Procesos de Negocios en la Productividad Organizacional: Un Estudio de Bancos Seleccionados]. *Revista Euroeconomica*, 41(1), 90 – 100. <https://dj.univ-danubius.ro/index.php/EE/article/view/1691/2129>
- Ahmad, T. & Van, A. (2020, agosto). Business Process Management and Digital Innovations: A Systematic Literature Review. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/343817982_Business_Process_Management_and_Digital_Innovations_A_Systematic_Literature_Review
- Alamar, J. y Guijarro, R. (2018). *El libro de la productividad en la empresa española 2018*. RESULTAE. <https://www.resultae.com/wp-content/uploads/2018/04/resultae-ebook-capitulo-2.pdf>
- Alcívar, M. F. (2021) *La Gestión por Procesos para el mejoramiento de la Productividad* [Tesis de Maestría, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. Repositorio ULVR. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4349>
- Altamirano, J. L. (2018) *Gestión de procesos y desempeño laboral para el incremento de la productividad y eficiencia en el Sector de muebles* [Tesis de Maestría, Universidad Rey Juan Carlos de España]. Repositorio PUCESA. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2604>
- Álvarez A. (2020). *Justificación la investigación*. Universidad de Lima. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%3%a9mica%205%20%2818.04.2021%29%20-%20Justificaci%3%b3n%20de%20la%20Investigaci%3%b3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Bassam-Fathi, A., Ashraf-Bataineh, H., y Mahmmud-Jamil, A. (2018). The impact of business process management on Job performance [El impacto de la gestión

de procesos de negocio en el desempeño laboral]. *Revista de investigación de gestión comercial y minorista*, 13(2), 217 – 227. <https://www.researchgate.net/publication/329545156> The impact of business process management on Job performance

Calvache, G. A. (2018) *Incremento de la productividad basado en un modelo de gestión por procesos en la empresa Poliacrilart* [Tesis de Maestría, Escuela Politécnica Nacional de Quito]. Repositorio Digital Institucional de la Escuela Politécnica Nacional. <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/19737>

Carvajal, A. P. (2021) *Modelo de gestión de proceso para el mejoramiento continuo en las empresas de servicios* [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCESA. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/3346>

Céspedes, N., Lavado, P. y Ramírez, N. (2016). *Productividad en el Perú: medición, determinantes e implicancias*. Asociación Peruana de Editoriales Universitarias y de Escuelas Superiores APESU. <https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/1083>

Cieza-Mostacero, S., González-Castro, J. (2022). Implementation of process management in the sales management of a metal-mechanic company [Implementación de la gestión por procesos en la gestión de ventas de una empresa metalmeccánica]. *Revista Scopus*, 10(1), 13 – 18. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85128891805&doi=10.54808%2fCICIC2022.01.13&origin=inward&txGid=48b2437e39654c6fed9db5642ea2f81f>

Colás, P. & Ramírez, J. (2016). *Justificación del estudio*. Universidad de Sevilla. https://bib.us.es/educacion/sites/bib3.us.es.educacion/files/poat2016_2_2_1_justificacion.pdf

Coll, F. (2020, 16 de julio). *Productividad Laboral*. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>

- Consejo Privado de Competitividad (2022). *Productividad laboral por hora es de 15,2% en el Perú: ¿Cómo mejorar este aspecto?*. <https://www.compite.pe/noticia/productividad-laboral-por-hora-es-de-152-en-el-peru-como-mejorar-este-aspecto/>
- Contreras, F., Olaya, J. y Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. Biblioteca Nacional del Perú. <http://eprints.rclis.org/30980/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20C%20indicadores%20estandares.pdf>
- EAE Business School (2022, 27 de Julio). *Mapa de procesos: definición, tipos, ISO y desarrollo*. <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/mapa-de-procesos/>
- Escuela Nacional de Administración Pública (2021). *Gestión por procesos para la Administración Pública*. ENAP, <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAllica.pdf>
- Fernández-Bedoya, V. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu Emprendedor TES*, 4(3), 65 – 76. <https://doi.org/https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n3.2020.207>
- Flores-Vásquez, S. y Núñez-Lira, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Alpha Centauri*, 2(3), 1 – 26. <https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/54/47>
- Fontalvo-Herrera, T., De la Hoz-Granadillo, E. y Morelos-Gómez, J. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión Empresarial*, 16(1), 47 – 60. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1692-85632018000100047&lng=en&nrm=iso&tlng=es

- Franco-López, J., Uribe-Gómez, J. y Agudelo-Vallejo (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso. *Revista CEA*, 7(15), 1 – 30.
<https://www.redalyc.org/journal/6381/638168190005/638168190005.pdf>
- Denberg, M., Charles, M., y Tamminen, S. (2018). Trade, productivity and profitability. On profit levels and profit margins. [Comercio, productividad y rentabilidad. Sobre los niveles de beneficio y los márgenes de beneficio]. *Revista The World Economy* 41(8), 21 – 74.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/twec.12630>
- Gómez-Coello, R. (2021). Mejora de la productividad en la producción de calzado en la empresa "Facalsa" de la ciudad de Ambato, mediante la estandarización de tiempos. *Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 7798-7807.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/876>
- Guevara-Alban, G., Verdesoto-Arguello, A. y Castro-Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción. *Revista RECIMUNDO*, 4(3), 163 – 173.
<file:///C:/Users/Fiorela/Downloads/Dialnet-MetodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ra ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández-Palma, H., Barrios-Parejo, I. y Martínez-Sierra, D. (2018) Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Revista Universidad Libre*, 16(28), 179 – 195.
<https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/criteriolibre/article/view/2130/1621>
- Instituto Peruano de Economía (2021). *Mercado laboral peruano: impacto de la COVID-19 y recomendaciones de política*. Ginebra 22,

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_774977.pdf

Jaimes-Ludym, L., y Rojas-Miguel, D. (2018). Factores Determinantes de la Productividad Laboral en Pequeñas y Medianas Empresas de Confecciones del Área Metropolitana de Bucaramanga, Colombia. *Información tecnológica*, 29(5), 175-186. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500175>

Kadiri-Akhassegbe, J., y Nwakaego Chukuigwe. (2021). Business Process and Employee Productivity in Manufacturing Firms in Rivers State [Proceso comercial y productividad de los empleados en empresas manufactureras en el estado de Rivers]. *Revista Académica BushWealth*, 9(2), 1 – 9. <https://dj.univ-danubius.ro/index.php/EE/article/view/1691/2129>

López-Pedro, L. (2004). POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012

Maldonado, J. (2018). *Gestión de Procesos*. Dolmen https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gestion_de_procesos_2018

Matute-Calle, B. y Murillo-Párraga, D. (2021). La Gestión por procesos: resultados para mejorar la atención en Instituciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 179 – 200. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967008/576868967008.pdf>

Medianero, D. (2016). *Productividad total Teoría y métodos de medición*. Macro EIRL. <https://editorialmacro.com/wp-content/uploads/2021/02/9786123044152.pdf>

Medina-León, A., Nogueira-Rivera, D., Hernández-Nariño, A. y Comas-Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328 – 342. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071833052019000200328

- Meller, P. (2019). Cobre chileno: Productividad, innovación y licencia social. *Revista Cieplan*, 2(1), 1 – 113. <https://www.cieplan.org/wp-content/uploads/2019/09/PAPER-PATRICIO-MELLER.pdf>
- Mohammed-Hamza, Shamsuddin-Shahid, Mohd-Rosli, B. y Mohamed-Salem N. (2019). Construction labour productivity: review of factors identified, [Productividad laboral en la construcción: revisión de los factores identificados]. *Revista Internacional de Construcción*, 10(1), 1 – 13. https://www.researchgate.net/publication/333727898_Construction_Labour_Productivity_Review_of_Factors_Identified
- Navarro-Albàn, L., Vega-Gómez, K., Johnson-Lola, L. y López-Córdova. (2022). Competencias para el cargo en la mejora del desempeño laboral de los trabajadores en una entidad del Estado, Piura 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4069-4088. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2916
- Nieto, N. (2018). *Tipos de Investigación*. CORE. <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Niño, H. N. (2021) *Gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los Talleres de Estudio Cerámico Lima 2021* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo de Perú]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67998>
- Ñaupas, H., Paitán, M., Valdivias, J., Palacios, H., & Romero, D. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis (Vol. 53, Issue 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *El Recurso Humano y la productividad*. Ginebra 22, https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf

- Pardo, J. (2017). *Gestión por Procesos y riesgo operacional*. AENOR. (Original publicado en 2017).
- Ramos F. F. (2018) *Método basado en gestión por procesos para mejorar la productividad y calidad del área de planta de una empresa de bebidas en la ciudad de Arequipa* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Perú]. Repositorio Institucional de la UNSA. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10254>
- Razuri H. H. (2021) *Gestión por procesos para la productividad en la empresa Ingesagua, Lambayeque* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo de Perú]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61032>
- Robledo, P. (2011). *El libro del BPM Tecnologías, Conceptos, Enfoques Metodológicos y Estándares*. Club BPM. <http://cursobpm.yolasite.com/resources/El%20Libro%20del%20BPM.pdf>
- Rodríguez-Pinzón, J., y Palencia-Fajardo, O. (2019). Gestión económica del BPM (business process management) en la productividad de las pymes metalmeccánicas en la localidad de Fontibón de la ciudad de Bogotá. *Revista Estrategia Organizacional*, 9(1), 1 – 9. <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/revista-estrategica-organizacio/article/view/3646/3846>
- Salas Y. M. (2020) *Gestión por procesos y productividad del personal en la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima, 2020* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo de Perú]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57521>
- Sánchez, F. A. (2018). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital De Investigación En Docencia Universitaria*, 13(1), 101 – 122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>

Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2021). *Política nacional de modernización de la gestión pública al 2021*.

<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1753414/Pol%C3%ADtica%20nacional%20de%20modernizaci%C3%B3n%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20p%C3%BAblica%20al%202021.pdf.pdf>

Secretaria de Gestión Pública. (2018, 27 de diciembre). Resolución N°006-2018-PCM/SGP. Norma Técnica para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública. Diario Oficial El Peruano.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP_N_006-2018-PCM-SGP.pdf?v=1546470348

Toyama, J. (2022, 10 de octubre). *Productividad laboral: ¿cómo estamos y qué hacer?*. Lus Laboris Perú.

<https://www.vinateatoyama.com/productividad-laboral-como-estamos-y-que-hacer/>

Travieso-Martín, C. (2022). La productividad y las teorías de crecimiento económico. *Cofin Habana*, 16(1), 1 – 10.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612022000100004&lng=es&tlng=es.

Vega-Moreno, C., Briones-Pereyra, L. y Mendoza-Corpus, C. (2022). Gestión por procesos: regularidades metodológicas y comportamiento de su implementación. *Revista Científica PUNKURI*, 1, 70 – 80.

<http://revistas.uns.edu.pe/index.php/PUNKURI/article/view/28>

ANEXOS

Anexo 1.

Operacionalización de variable: Gestión por procesos

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Gestión por Procesos	“La gestión por procesos tiene el propósito de lograr la mejora continua en las actividades de una compañía a través de la identificación, selección de procesos, descripción, documentación y mejora de los mismos, a partir de la implementación de una estrategia que asegure la misión empresarial y se alinee a la visión”. (Robledo, 2011, p. 6)	Para medir la gestión por procesos, se consideraron las dimensiones de Proceso Estratégico, Proceso Operacional y Proceso de Apoyo para lo cual se utilizó el cuestionario de escala de Likert.	Proceso Estratégico	Misión Visión Valores Implementación de Objetivos Análisis FODA Implementación de Estrategias	1 - 2 3 - 4 5 - 6 7 8 9	Ordinal El inventario está compuesto por 25 reactivos de opción múltiple: Siempre = 5 Casi Siempre = 4 A veces = 3 Casi Nunca = 2 Nunca = 1
			Proceso Operacional	Actividades Tareas Procedimientos Norma Cliente	10 - 11 - 12 13 - 14 15 - 16 - 17 18 19	
			Proceso de Apoyo	Control de Calidad Indicadores de Gestión Renovación de Tecnología	20 - 21 22 - 23 24 - 25	

Nota. adaptado de Robledo (2011)

Anexo 2.

Operacionalización de variable: Productividad

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Productividad	<p>“La productividad se define como el indicador que mide la eficiencia de los factores de producción de una empresa, que pueden ser comparados en términos físicos o monetarios y por el cual, las entidades hacen uso de sus elementos disponibles para generar un bien final”. (Medianero, 2016, p. 24)</p>	<p>Para medir la productividad, se consideraron las dimensiones de eficacia, eficiencia y efectividad para lo cual se utilizó el cuestionario de escala de Likert.</p>	<p>Eficacia</p> <p>Eficiencia</p> <p>Efectividad</p>	<p>Grado de satisfacción del cliente</p> <p>Capacidad de los empleados</p> <p>Tiempo de atención</p> <p>Personal calificado</p> <p>Motivaciones</p> <p>Disponibilidad de la información</p> <p>Rendimiento</p> <p>Crecimiento</p> <p>Desarrollo</p>	<p>1 - 2 - 3 - 4</p> <p>5 - 6 - 7 - 8</p> <p>9 - 10 - 11</p> <p>12 - 13 - 14</p> <p>15 - 16</p> <p>17 - 18</p> <p>19 - 20 - 21 - 22</p> <p>23 - 24 - 25</p> <p>26 - 27 - 28</p>	<p>Ordinal</p> <p>El inventario está compuesto por 28 reactivos de opción múltiple:</p> <p>Siempre = 5</p> <p>Casi Siempre = 4</p> <p>A veces = 3</p> <p>Casi Nunca = 2</p> <p>Nunca = 1</p>

Nota. adaptado de Medianero (2016)

Anexo 3: Matriz de Consistencia

Identificación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición	Metodología	
General			Gestión por Procesos	Proceso Estratégico	Misión	Ordinal	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptivo – Correlacional</p> <p>Diseño: No Experimental – Transversal</p> <p>Población: 102 servidores de la Dirección Administrativa de régimen nombrado y CAS de la Sede Administrativa de una Dirección de Redes Integradas de Salud</p> <p>Muestra: 102 servidores de la Dirección Administrativa de régimen nombrado y CAS de la Sede Administrativa de una Dirección de Redes Integradas de Salud</p> <p>Método de Investigación: 1. Técnicas de Obtención de Datos: La encuesta</p> <p>2. Instrumento para obtener datos: Cuestionario (Escala Tipo Likert)</p> <p>Técnica para el procesamiento de datos: Programa estadístico SPSS</p>	
¿Existe relación entre la Gestión por procesos y la Productividad de los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022?	Determinar la relación entre la Gestión por Procesos y Productividad de los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022.	Existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y Productividad de los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022.			Visión			
					Valores			
					Implementación de Objetivos			
					Análisis FODA			
				Implementación de Estrategias				
Específicos					Proceso Operacional			Actividades
								Tareas
								Procedimientos
								Norma
			Cliente					
¿Existe relación entre la Gestión por Procesos y la eficacia de los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022?	Comparar la relación entre la Gestión por Procesos y la eficacia de los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022	Existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y la eficacia de los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022		Proceso de Apoyo	Control de Calidad			
					Indicadores de Gestión			
					Renovación de Tecnología			
					Grado de satisfacción del cliente			
					Capacidad de los empleados			
¿Existe relación entre la Gestión por Procesos y la eficiencia de los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022?	Establecer la relación entre la Gestión por Procesos y la eficiencia de los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022	Existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y la eficiencia de los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022		Eficiencia	Tiempo de atención			
					Personal calificado			
					Motivaciones			
¿Existe relación entre la Gestión por Procesos y la efectividad de los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022?	Estudiar la relación entre la Gestión por Procesos y la efectividad de los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022	Existe relación significativa entre la Gestión por Procesos y la efectividad de los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022	Productividad	Efectividad	Disponibilidad de la información			
					Rendimiento			
					Crecimiento			
					Desarrollo	Ordinal		

Anexo 4.

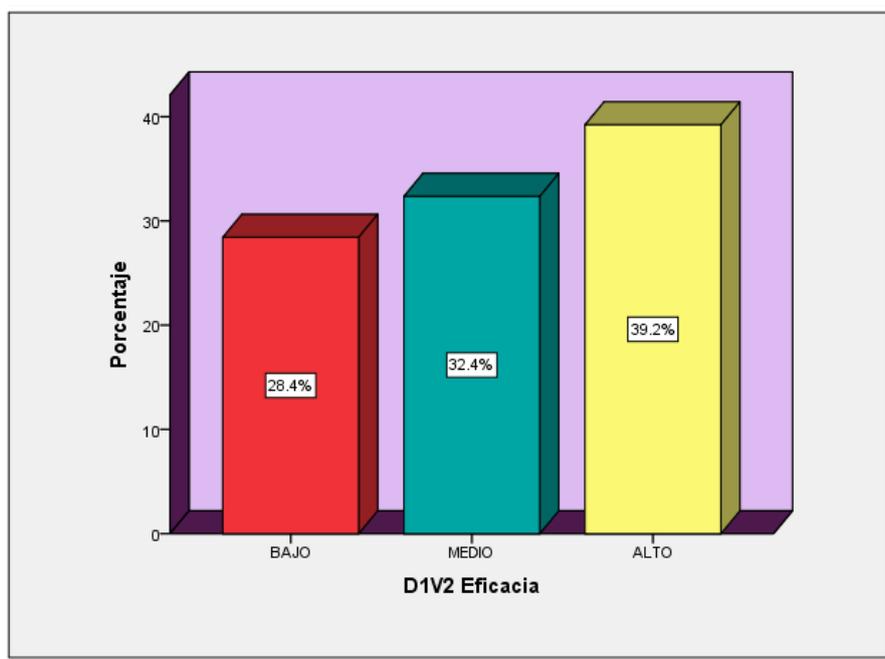
Tablas de frecuencias de las dimensiones de la Variable Productividad.

Tabla de frecuencia de la dimensión Eficacia

D1V2 EFICACIA (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	29	28.4	28.4	28.4
	MEDIO	33	32.4	32.4	60.8
	ALTO	40	39.2	39.2	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

Nota. Base de datos

Frecuencia de la Dimensión Eficacia



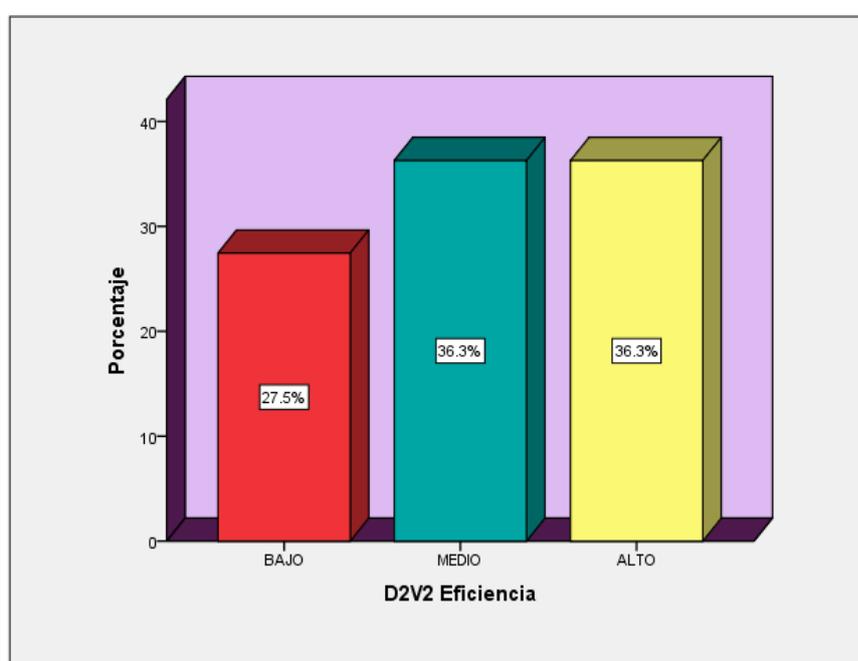
Nota. De acuerdo a la tabla y gráfico de frecuencias de la dimensión Eficacia; del 100 % de los encuestados. El 39.2% garantiza que la Eficacia está en un nivel alto en la Dirección de Redes Integradas de Salud. Además, el 32.4% declaró que se encuentra en un nivel medio y el 28.4% que está en un nivel bajo.

Tabla de frecuencia de la dimensión Eficiencia

D2V2 EFICIENCIA (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	28	27.5	27.5	27.5
	MEDIO	37	36.3	36.3	63.7
	ALTO	37	36.3	36.3	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

Nota. Base de datos

Frecuencia de la Dimensión Eficiencia



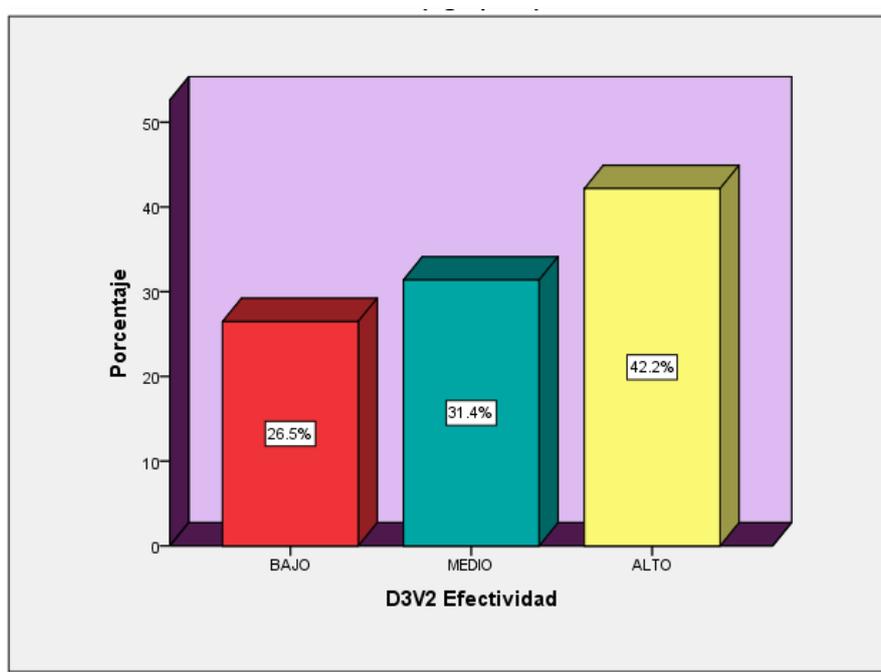
Nota. De acuerdo a la tabla y gráfico de frecuencias de la dimensión Eficacia; del 100 % de los encuestados. El 36.3% garantizo que la Eficiencia está en un nivel alto en la Dirección de Redes Integradas de Salud. Además, el 36.3% declaró que se encuentra en un nivel medio y el 27.5% que está en un nivel bajo.

Tabla de frecuencia de la dimensión Efectividad

D3V2 EFECTIVIDAD (Agrupada)					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	27	26.5	26.5	26.5
	MEDIO	32	31.4	31.4	57.8
	ALTO	43	42.2	42.2	100.0
	Total	102	100.0	100.0	

Nota. Fuente base de datos

Frecuencia de la Dimensión Efectividad



Nota. De acuerdo a la tabla y gráfico de frecuencias de la dimensión Eficacia; del 100 % de los encuestados. El 42.2% garantiza que la Efectividad está en un nivel alto en la Dirección de Redes Integradas de Salud. Además, el 31.4% declaró que se encuentra en un nivel medio y el 26.5% que está en un nivel bajo.

Anexo 5. Tabla de especificaciones del instrumento.

Variables	Dimensiones	Peso	Indicadores	Cantidad de Ítems	Total
Gestión por Procesos	Proceso Estratégico	36%	Misión	9	100%
			Visión		
			Valores		
			Implementación de Objetivos		
			Análisis FODA		
			Implementación de Estrategias		
	Proceso Operativo	40%	Actividad	10	
			Tarea		
			Procedimiento		
			Norma		
			Cliente		
	Proceso de Apoyo	24%	Control de Calidad	6	
Analizar indicadores de Gestión					
Renovación de Equipos Tecnológicos					
Productividad	Eficacia	28%	Grado de satisfacción del cliente	8	100%
			Capacidad de los servidores para cumplir las metas		
	Eficiencia	36%	Tiempo de atención	10	
			Personal Calificado		
			Motivaciones		
			Disponibilidad de la información		
	Efectividad	36%	Rendimiento	10	
			Crecimiento		
			Desarrollo		

Anexo 6. Ficha Técnica de la Variable Gestión por Procesos.

FICHA TÉCNICA

A. NOMBRE:

Cuestionario de Gestión por procesos

B. OBJETIVOS

El objetivo del presente cuestionario tiene como fin recoger datos del nivel de gestión por procesos de los servidores de la Dirección Administrativa que laboren en la Sede Administrativa de una Dirección de Redes Integradas de Salud.

C. AUTORA

Rázuri Rubio, Heidi Halina

D. ADAPTACIÓN

Fiorela Estefany Rojas Llacchua

E. ADMINISTRACIÓN: Individual

F. DURACIÓN: 15 minutos

G. SUJETOS DE APLICACIÓN

Los servidores de la Dirección Administrativa, de régimen laboral nombrados o CAS, que laboren en la Sede Administrativa de una Dirección de Redes Integradas de Salud.

H. TÉCNICA

Encuesta

I. PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Anexo 7. Instrumento de Validación de la Variable Gestión por Procesos.

Universidad César Vallejo

Programa Académico de Maestría en Gestión Pública

ENCUESTA DE GESTIÓN POR PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN LOS SERVIDORES DE UNA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA, 2022

La intención de la siguiente encuesta es de recaudar información cuantificable, a fin de producir una investigación acerca de la Gestión por Procesos y la Productividad.

Esta encuesta será llenada por los servidores de la Dirección Administrativa, de régimen laboral nombrados o CAS, que laboren en la Sede Administrativa de una Dirección de Redes Integradas de Salud.

EDAD:

Régimen: CAS NOMBRADO

INSTRUCTIVO: A continuación, deberá seleccionar la numeración que crea oportuna o responder honestamente, según la situación real de la Entidad.

Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi Nunca	2
Nunca	1

VARIABLE GESTIÓN POR PROCESOS							
Dimensión		Indicadores	1	2	3	4	5
Proceso Estratégico		Misión					
	1	Las actividades de la Dirección de Redes Integradas de Salud tienen inmersa la misión de la misma					
	2	Se toma en cuenta la misión de la Dirección de Redes Integradas de Salud para crear valor en el usuario					
		Visión					
	3	La aplicación de proceso estratégico influye en la visión de la Dirección de Redes Integradas de Salud					
	4	La actualización del proceso estratégico interviene en la visión de la Dirección de Redes Integradas de Salud					
		Valores					
	5	El desarrollo de procesos estratégicos cuenta con los valores de la Dirección de Redes Integradas de Salud					
6	Las actividades de procesos estratégicos tienen relación con los valores de la Dirección de Redes Integradas de Salud						

		Implementación de Objetivos						
	7	La implementación del proceso estratégico determina los objetivos de la Dirección de Redes Integradas de Salud						
		Análisis de FODA						
	8	El proceso estratégico considera estrategias de acuerdo al análisis de FODA de la Dirección de Redes Integradas de Salud						
		Implementación de Estrategias						
	9	La implementación de estrategias es clara a todo nivel organizacional						
Proceso Operativo		Actividad						
	10	Los procesos estratégicos mejoran las actividades con la implementación de estrategias						
	11	El proceso operativo mejora las actividades destinadas a lograr los objetivos						
	12	El proceso operativo contiene actividades homogéneas						
		Tarea						
	13	El proceso operativo mejora con las tareas específicas						
	14	El proceso operativo tiene relación con las tareas de procedimientos						
		Procedimiento						
	15	El Proceso operativo tiene relación con los procedimientos de la Dirección de Redes Integradas de Salud						
	16	Las actividades del proceso operativo mejoran los procedimientos con un valor agregado						
	17	El proceso operativo está regulado por reglamento interno						
		Norma						
	18	Los procesos operativos de la Dirección de Redes Integradas de Salud cumplen con las normas ISO 9000						
	Cliente							
19	En los procesos operativos existe un valor agregado a los usuarios							
Proceso de apoyo		Control de Calidad						
	20	Las actividades de los procesos de apoyo contribuyen al control de calidad						
	21	En los procesos de apoyo interviene el usuario para el control de calidad						
		Analizar indicadores de gestión						
	22	En los procesos de apoyo se analizan indicadores de gestión para evaluar el desempeño y resultado en todos los niveles						
	23	En los procesos de apoyo se analizan indicadores de gestión para el logro de los objetivos de la Dirección de Redes Integradas de Salud						
		Renovación de equipos tecnológicos						
	24	Los procesos de apoyo realizan renovación de equipos tecnológicos						
25	Los procesos de apoyo son recursos necesarios para la renovación de equipos tecnológicos							

Anexo 8. Ficha Técnica de la Variable Productividad.

FICHA TÉCNICA

A. NOMBRE:

Cuestionario de Productividad

B. OBJETIVOS

El objetivo del presente cuestionario tiene como fin recoger datos del nivel de productividad de los servidores de la Dirección Administrativa que laboren en la Sede Administrativa de una Dirección de Redes Integradas de Salud.

C. AUTOR

Castañeda Aucahuasi, Anderson Félix

D. ADAPTACIÓN

Fiorela Estefany Rojas Llacchua

E. ADMINISTRACIÓN: Individual

F. DURACIÓN: 15 minutos

G. SUJETOS DE APLICACIÓN

Los servidores de la Dirección Administrativa, de régimen laboral nombrados o CAS, que laboren en la Sede Administrativa de una Dirección de Redes Integradas de Salud.

H. TÉCNICA

Encuesta

I. PUNTUACIÓN Y ESCALA DE CALIFICACIÓN:

Siempre	5
Casi Siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Anexo 9. Instrumento de Validación de la Variable Productividad.

ENCUESTA DE GESTIÓN POR PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD EN LOS SERVIDORES DE UNA DIRECCIÓN DE REDES INTEGRADAS DE SALUD LIMA, 2022

La intención de la siguiente encuesta es de recaudar información cuantificable, a fin de producir una investigación acerca de la Gestión por Procesos y la Productividad.

Esta encuesta será completada por los servidores de la Dirección Administrativa, de régimen laboral nombrados o CAS, que laboren en la Sede Administrativa de una Dirección de Redes Integradas de Salud.

EDAD:

Régimen: CAS NOMBRADO

INSTRUCTIVO: A continuación, deberá seleccionar la numeración que crea oportuna o responder honestamente, según la situación real de la Entidad.

Siempre 5
Casi Siempre 4
A veces 3
Casi Nunca 2
Nunca 1

VARIABLE PRODUCTIVIDAD							
Dimensión	Indicadores	1	2	3	4	5	
Eficacia	Grado de satisfacción del cliente						
	1	La Dirección de Redes Integradas de Salud cumple con la calidad del servicio para satisfacción del usuario					
	2	La Dirección de Redes Integradas de Salud cumple con la calidad del producto para satisfacción del usuario					
	3	La Dirección de Redes Integradas de Salud cumple con las normas ISO 9000 en sus procesos para satisfacción del usuario					
	4	El grado de satisfacción del usuario tiene relación con el proceso de producción					
	Capacidad de los servidores para cumplir las metas						
	5	La Dirección de Redes Integradas de Salud tiene la capacidad de los servidores para cumplir las metas					
6	La capacitación constante a los servidores garantiza el cumplimiento de metas						
7	La capacidad de los servidores para cumplir las metas genera valor para la empresa						

	8	El éxito de la Dirección de Redes Integradas de Salud depende de la capacidad de los en cumplir las metas						
Eficiencia		Tiempo de atención						
	9	La Dirección de Redes Integradas de Salud mejora el tiempo de atención a sus usuarios						
	10	La Dirección de Redes Integradas de Salud mejora su tiempo de atención en producción de servicios y bienes						
	11	La Dirección de Redes Integradas de Salud mejora su producción reduciendo el tiempo de atención en sus procesos						
		Personal calificado						
	12	La Dirección de Redes Integradas de Salud cuenta con personal calificado para desarrollar los procesos						
	13	Los resultados obtenidos se benefician con el personal calificado						
	14	Con el personal calificado los métodos de producción son más eficientes						
		Motivaciones						
	15	La calidad de servicio está relacionada con la motivación de los colaboradores						
	16	Las actividades en los procesos son eficientes con la motivación de los colaboradores						
		Disponibilidad de la información						
	17	La disponibilidad de la información nos ayuda a medir el rendimiento						
	18	La disponibilidad de la información nos permite conocer si el funcionamiento es correcto						
Efectividad		Rendimiento						
	19	La efectividad del rendimiento de la Entidad se relaciona con el cumplimiento de las metas						
	20	La efectividad del rendimiento de la Entidad se relaciona con el incremento de los servicios						
	21	La efectividad del rendimiento de los recursos e insumos incrementa la productividad						
	22	El desarrollo eficiente de habilidades laborales mejora el rendimiento de la Entidad						
		Crecimiento						
	23	La efectividad de crecimiento se desarrolla con la reducción de costos						
	24	La efectividad de crecimiento se desarrolla con la reducción de tiempo en los procesos						
	25	La efectividad de crecimiento mejora con la optimización de procesos						
		Desarrollo						
	26	La efectividad del desarrollo de la Entidad mejora con los mecanismos de control						
27	La efectividad del desarrollo de la Entidad mejora con los mecanismos de control							
28	La efectividad del desarrollo de las actividades genera crecimiento de valor para la Entidad.							

Anexo 10. Base de Datos

	VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS															VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD																																						
	D1: PROCESO ESTRATEGICO					D2: PROCESO OPERACIONAL					D3: PROCESO DE APOYO					D1: EFICACIA				D2: EFICIENCIA				D3: EFECTIVIDAD																														
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	
1	5	2	3	4	5	4	4	2	2	4	4	3	5	2	5	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	3	3	3	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	3	4	3	4	3	3				
2	5	4	5	3	3	4	5	4	4	5	2	3	5	3	2	5	5	5	5	2	4	5	4	3	4	4	3	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	2	4	3	5	5	4	4	5	5	2		
3	4	4	2	3	2	3	3	5	3	4	3	5	2	4	5	5	3	2	4	4	3	3	4	4	4	5	3	2	4	4	3	3	5	3	3	5	5	3	3	4	3	5	3	5	4	4	5	5	5	3	5	3		
4	5	5	4	4	3	4	5	4	5	5	3	5	3	5	5	5	4	4	3	3	5	5	5	4	4	2	3	3	2	3	1	3	1	2	1	5	3	3	3	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	3			
5	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	4	3	5	3	5	3	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	5	5	2	3	2	2	5	4	5	4	3	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4			
6	2	5	2	3	3	5	5	5	5	3	4	3	4	4	5	2	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1	3	3	2	4	4	2	4	3	5	5	3	3	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3		
7	4	3	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	5	5	5	2	4	3	5	5	4	4	5	2	4	4	3	1	3	4	4	4	3	3	5	3	5	3	5	5	3	5	3	4	2	4	3	4	5	5	3	4		
8	5	3	2	4	3	3	5	3	2	5	5	3	3	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	4	5	5	3	4		
9	4	2	3	2	3	3	2	4	2	5	3	3	3	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	2	2	1	2	2	2	2	1	2	4	1	4	3	5	1	4	2	4	3	2	2	1	3	1	4		
10	5	4	5	4	4	3	5	2	3	2	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	1	5	3	1	3	1	5	4	2	3	1	3	1	5	4	4	4	4	5	3	3	4			
11	4	3	3	3	2	3	3	2	4	4	2	4	3	5	5	3	3	4	5	3	3	4	4	4	2	2	2	2	3	1	3	1	4	3	3	1	4	1	3	2	4	2	4	2	4	4	3	2	3	2	2			
12	5	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	5	3	5	5	5	3	5	3	4	4	3	4	1	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2		
13	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	5	2	4	3	3	4	4	2	3	2	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	2			
14	2	2	1	2	2	3	2	2	1	2	1	1	3	1	1	3	1	2	1	3	2	1	3	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	2	3	2	2	1	3	2	4	4	3	4	2		
15	4	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	1	3	2	2	1	3	1	3	2	2	3	2	2	1	2	2	
16	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	3	3	1	1	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2	1	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2			
17	1	2	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2				
18	5	4	2	4	3	3	4	3	4	5	2	3	5	5	5	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	5	4	3	5	3	3	4	5	4	3	5	3	3	4	5	3	4	5	3	4			
19	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	2	4	3	2	2	2	4	4	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2		
20	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	1	3	2	1	3	1	3	2	2	2	3	2	5	3	3	3	5	3	5	4	3	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
21	1	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4		
22	1	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	5	4	5	3	3	4	5	4	4	5	5	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5			
23	4	3	4	5	3	3	4	4	5	4	3	5	3	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	4	2	3	2	3	3	5	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	5	3	2	2	4		
24	4	3	2	4	3	3	4	2	2	4	4	2	2	2	3	3	2	4	2	2	5	5	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	2	5	4	5	5	4		
25	5	3	3	3	5	5	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	4	5	5	3	5	4	4	5	5	3	4	4	4	3	5	5	5	3		
26	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	3	3	3	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	2	5	3	5	3	3	3	4	4	5	3	
27	5	4	5	3	3	4	5	4	4	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	3	5	3	4	5	4	4	5	5	3	4	5	5	3	
28	4	2	3	2	3	3	3	4	3	5	2	4	5	3	2	4	4	3	3	4	4	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	1	3	2	1	3	2	1	3	2	1	3	1	1	2		
29	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	3	5	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	4
30	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	3	5	5	5	3	4	3	4	3	5	5	2	2	2	3	1	3	1	2	3	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
31	3	3	3	3	5	5	5	3	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	4	1	2	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	1	2
32	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	4	4	5	1	2	2	3	4	3	1	1	2	3	1	5	5	1	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	5	3	2	3	5	3	
33	5	3	3	3	3	5	3	5	3	5	3	3	3	4	3	5	3	5	4	4	4	5	3	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	4	2	3	2	2	4	2	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4	4	2	
34	4	2	3	3	2	4	3	4	2	4	2	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	1	3	2	1	3	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	1	2	
35	5	4	5	4	3	5	5	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	4	1	3	3	2	1	1	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
36	4	3	3	2	3	3	2	4	4	2	4	3	5	3	3	4	5	3	3	4	4	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	
37	5	5	4	4	3	3	4	4	3	3	5	3	5	5</																																								

	VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS															VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD																																						
	D1: PROCESO ESTRATEGICO					D2: PROCESO OPERACIONAL					D3: PROCESO DE APOYO					D1: EFICACIA				D2: EFICIENCIA					D3: EFECTIVIDAD																													
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	
81	4	4	5	4	4	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	5	2	1	1	1	3	3	4	3	1	3	1	4	4	1	2	1	3	5	3	2	4	4	2	2						
82	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1	1	3	1	1	3	2	1	3	2	2	1	2	4	2	5	3	3	3	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5	3	4	4	5	5	3	3				
83	4	5	5	3	3	3	3	5	3	5	3	4	5	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	5	2	3	2	3	2	2	4	2	4	3	2	4	2	4	4	4	2	4	3	3	2	4	2	4	4	4	3		
84	2	2	2	2	3	3	1	3	1	2	3	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	4	4	2	4	3	5	5	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4	5	3	3	4	4	3	
85	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	4	4	3	3	5	3	5	5	5	3	5	3	4	2	4	3	4	5	5	3	3	5	3	4	2	4	3	3	
86	5	4	2	4	3	3	3	4	3	4	5	2	3	5	5	5	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4	5	5	3	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
87	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3	2	4	4	3	2	2	1	2	2	1	1	3	1	1	3	2	1	3	2	2	1	3	1	1	1	3	2	1	3	2	2	1	
88	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	1	1	3	2	1	3	2	1	3	1	3	2	2	3	2	3	5	3	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
89	1	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	1	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	2	3	3	1	1	1	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2		
90	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	3	3	2	3	1	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3	2			
91	3	4	3	4	5	3	3	4	5	4	3	5	3	3	3	4	3	3	4	5	3	5	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	3	4	4	3	3	3	2			
92	4	3	2	4	3	3	4	3	2	2	4	4	2	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	4	4	3	4	4	2	2	3	2	3	2	4	4	4	2		
93	5	3	3	3	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	2	1	1	3	2	1	3	1	3	2	2	3	2	3	2	1	1	3	1	3	2	3	1	
94	5	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	
95	5	4	5	3	3	4	5	4	5	5	4	3	5	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2		
96	4	4	2	3	2	3	5	3	4	3	5	2	4	5	5	3	2	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	5	3	3	3	4	3	3	4	5	3	5	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	5	4	3			
97	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	2	2	2	4	4	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2	2	2	2	3	3	2	4	2	2
98	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2	3	2	4	4	3	3	5	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	4			
99	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	3	2	1	3	1	3	2	2	3	2	4	4	4	4	3	5	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4		
100	1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	4	5	3	4	3	3	4	5	3	3	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	3	3	5	2	3	3	5		
101	1	2	2	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	3	4	3	5	3	4	5	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	3	2	4	4	3	3	4	4	2			
102	3	4	3	4	5	3	3	4	5	4	5	5	3	3	3	4	3	3	5	5	3	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NARVAEZ ARANIBAR TERESA, 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 los servidores de una Dirección de Redes Integradas de Salud Lima, 2022", cuyo autor es ROJAS LLACCHUA FIORELA ESTEFANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, 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, 04 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NARVAEZ ARANIBAR TERESA DNI: 10122038 ORCID: 0000-0002-4906-895X	Firmado electrónicamente por: TNARVAEZA01 el 05-01-2023 08:35:25

Código documento Trilce: TRI - 0508905