



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión por procesos y productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022.

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración**

AUTORES:

Altamirano Patiño, Maria Consuelo (orcid.org/0000-0001-6195-0219)
Camacho Romero, Laynner Schuyler (orcid.org/0000-0001-9440-1187)

ASESORA

Dra. Quispe Lopez, Jenny Martha (ORCID: 0000-0001-7624-9695)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios, por ser mi guía en el camino de mi vida y darme las fuerzas necesarias, a fin de proseguir en este proceso para obtener uno de mis anhelos más deseados. A mis hijos Isaías y Josué por ser mi fuente de motivación para seguir superándome. A mis amados padres Oscar y María quienes son mi pilar fundamental y El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente mi mayor inspiración de esfuerzo, sacrificio y superación.

Altamirano Patiño, María Consuelo

Dedicada a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera; a mis padres, quienes durante estos años estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad, su bendición a diario a lo largo de mi vida me protege y lleva por el camino del bien; a mi hija quien es la mayor fuente de motivación e inspiración para nunca rendirme y poder llegar a ser un ejemplo para ella, a mi hermana y sobrinos por sus palabras y compañía; a mi novio por su amor y confianza y brindarme el tiempo necesario para realizarme profesionalmente; a mis maestros, compañeros y todas aquellas personas que han contribuido para el logro de mis objetivos.

Camacho Romero, Laynner Schuyler

Agradecimiento

Mi profundo agradecimiento al Dios Todopoderoso por derramar sobre mi vida su favor y gracia. Agradezco a mis padres por brindarme su amor, sus consejos y su ayuda incondicional. Expreso mi gratitud a mis hermanos Richard y Miguel que siempre están presentes en momentos cruciales de mi vida y quienes me han prestado su apoyo moral, humano y económico.

Altamirano Patiño, María Consuelo

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome el ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo.

Agradezco también a mis asesores la Dra. Jenny Quispe y el Dr. José Peláez por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, la paciencia para guiarme durante todo el desarrollo de la Tesis.

Finalmente agradezco a mis compañeros que me acompañaron durante todo este periodo de Universidad, gracias al compañerismo, amistad y apoyo moral han aportado en un alto porcentaje a mis ganas de seguir adelante en mi carrera profesional

Camacho Romero, Laynner Schuyler

Índice de contenidos

| | |
|--|------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Índice de contenidos..... | iv |
| Índice de tablas..... | v |
| Índice de gráficos y figuras..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 6 |
| III. METODOLOGÍA..... | 16 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 16 |
| 3.2. Operacionalización de variables..... | 17 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis..... | 19 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 19 |
| 3.5. Procedimientos..... | 21 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 21 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 22 |
| IV. RESULTADOS..... | 23 |
| V. DISCUSIÓN..... | 26 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 31 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 32 |
| REFERENCIAS..... | 33 |
| ANEXOS | |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Cuadro de operacionalización de la variable gestión por procesos | 18 |
| Tabla 2. Cuadro de operacionalización de la variable productividad laboral | 19 |
| Tabla 3. Listado de expertos..... | 20 |
| Tabla 4. Coeficiente del Alfa de Cronbach en los instrumentos..... | 20 |
| Tabla 5. Nivel de la variable gestión por procesos del área de centra de notificaciones en una institución pública | 23 |
| Tabla 6. Nivel de la variable productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública | 23 |
| Tabla 7. Correlación entre el control y la productividad laboral del área de centra de notificaciones en una institución pública de Trujillo | 24 |
| Tabla 8. Correlación entre la calidad y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo | 24 |
| Tabla 9. Correlación entre la planificación y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo | 25 |
| Tabla 10. Correlación entre la gestión por procesos y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo | 25 |

Índice de gráficos y figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. <i>Diagrama del diseño de investigación</i> | 16 |
|--|----|

Resumen

En el ámbito globalizado y competitivo, en base al aspecto empresarial y económico, la gestión por procesos y la productividad laboral ha repercutido relevantemente en las organizaciones, para subsistir dentro del mercado. Hoy no se cuestiona su éxito y la experiencia positiva de las innumerables organizaciones, su objetivo general es determinar la relación entre la gestión por procesos y productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022. La investigación es de tipo aplicada, cuantitativa y de diseño no experimental, correlacional y de corte transversal. La población y muestra son por conveniencia de 35 trabajadores; se utilizaron dos cuestionarios propios, con validez de expertos y confiabilidad de 15 colaboradores como prueba piloto, se utilizó la técnica de la encuesta para recopilar los datos y se usó el software Excel y SPSS versión 29.0 para procesar los datos y generar tablas de frecuencias, gráficos y tablas de correlación, se obtuvo como resultado que existe relación entre la gestión por procesos y la productividad laboral y estas se correlacionan moderadamente con un valor de Rho de Spearman de 0,662 y un nivel de significancia de 0,001, donde se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la nula.

Palabras clave: Gestión por procesos, Productividad laboral, Planificación, Notificaciones, Sector Público.

Abstract

In the globalized and competitive environment, based on the business and economic aspect, process management and labor productivity has had a relevant impact on organizations, in order to survive in the market. Today its success and the positive experience of countless organizations is not questioned. Its general objective is to determine the relationship between process management and labor productivity in the area of notification center in a public institution in Trujillo, 2022. The research is applied, quantitative and of non-experimental, correlational and cross-sectional design. The population and sample are by convenience of 35 workers; two own questionnaires were used, with expert validity and reliability of 15 collaborators as a pilot test, the survey technique was used to collect the data and Excel spss version 29. 0 software was used to process the data and generate frequency tables, graphs and correlation tables. The result was that there is a relationship between process management and labor productivity and these are moderately correlated with a Spearman's Rho value of 0.662 and a significance level of 0.001, where the alternative hypothesis is accepted and the null hypothesis is rejected.

Keywords: Process management, labor productivity, planning, notifications, public sector.

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día la gestión por procesos se basa mucho en el rendimiento de las empresas ya que está enfocada en maximizar esfuerzos para cumplir con metas, donde buscan la aprobación con los requerimientos y una organización sistematizada, para que de forma coordinada se empleen diversas estrategias y tácticas enfocadas en seguir mejorando de forma continua cada proceso, con el objetivo de asegurar la operatividad de las empresas y de ese modo seguir sobresaliendo en un entorno que se vuelve cada vez más competitivo. (Medina et al., 2019).

Por otra parte, la gestión por procesos es importante para la institución u organización donde se enmarca en el alcance de un nivel de productividad, dado que este es el resultado del alcance de cada una de las metas y objetivos planteados a cada trabajador y que por lo general puede estar condicionado por la percepción de agrado que este le encuentra en la ejecución de las tareas que se le asignan. (Vega et al., 2018).

Además, existe evidencia científica de que si una institución adopta un adecuado modelo de gestión por procesos alcanzara una mayor competitividad y esto le ofrece la capacidad para obtener una posición favorable frente a sus competidores, o mostrar un desarrollo sostenible basado en el empleo de habilidades y destrezas administrativas y un manejo adecuado de recursos, permitiéndoles mejorar su nivel de gestión institucional. (Porter y Kramer, 2019).

En el ámbito internacional, el ingeniero Colombiano Nelson Orozco Álzate, hace mención que la crisis sanitaria, las dinámicas estratégicas, tienen una importancia en el compromiso que asumen las empresas en sus protocolos para el desarrollo de sus procesos, la eficiencia, seguridad de los trabajadores y los clientes son tomados con mayor interés. (Udea, 2020).

Así mismo, según Captio (2021) en base al aspecto empresarial y económico, la gestión por procesos ha repercutido relevantemente en las organizaciones, para subsistir dentro del mercado. Hoy no se cuestiona su logro y las experiencias positivas de una gran variedad de organizaciones que lo están adoptando e implementando, sin embargo, la gestión por procesos se complica por estas razones: el hábito que tienen los gerentes y trabajadores de una visión

más tradicional de la organización y la dificultad organizacional de la gestión de procesos, con sus elementos para su correcta utilización de métodos específicos y herramientas específicas, sin embargo en España las empresas han ido modernizándose y han adquirido herramientas tecnológicas para ayudar en la gestión de sus procesos. Según un estudio del INE el 45.4% de las organizaciones en España con más de 10 trabajadores han introducido la herramienta ERP en sus áreas para fluir la información , en el sector de servicios un 47.33% confían en los ERP, los llamados ERP (Enterprise Resource Planning , es un software que permite gestionar los procesos de Gestión de distintas áreas de una organización, donde recoge todos los datos y resultados de distintos departamentos en el mismo sitio y puede verlos todos, por medio de este sistema permite manejar el inventario de documentación, facturación, etc. (Dairium, 2020).

En el ámbito nacional existe evidencia de gestión por procesos en instituciones públicas, los cuales han dado resultados positivos sobre todo centrados en la simplificación de los procesos administrativos y dotan a la institución de modernos instrumentos de gestión para hacer una medición sobre los indicadores de logro y un mejor control de la gestión por cada proceso según áreas respectivas (Mescua et al., 2020). Cabe destacar que las incorporaciones de estas modalidades de gestión obedecen a la promulgación de la Política de Modernización de la Gestión Pública D.S. N°004 – 2013 – PCM, en donde existe un perfeccionamiento en la calidad del servicio y una gestión más eficiente y productividad en beneficio del usuario y la cobertura de sus necesidades personales.

Guanilo, menciono que hoy en día en el País hay herramientas que se enfocan a certificaciones y otras en la automatización de procesos, así mismo tienen un beneficio que usan al máximo la cantidad de documentación en la web y son gestionadas adecuadamente. Las empresas están buscando oportunidades, en las que las carpetas compartidas puedan funcionar, pero lo que no funcionara son los documentos impresos. (Universidad de Lima, 2020).

En el Perú los diversos cambios e innovación en la sociedad siempre serán positivos, cuando se cumplen de manera eficaz y eficiente. A través de la administración del Estado se busca el bienestar de los ciudadanos, dado que está

centrado en velar por las necesidades de la población, pero cuando se vuelve ineficaz el problema, no es fácil de resolver por los diversos obstáculos y dificultades en los procesos burocráticos de gestión. (Soledispa, 2020).

A nivel local, el área de la central de notificaciones en esta institución pública es un área que se encarga de realizar los trámites documentarios de una entidad pública con el propósito de salvaguardar los procesos administrativos de los usuarios. Lo que ocurre en el área es que desde se ha reportado que se encuentra en una fase de modernización, dado que producto del Covid-19 se detectaron deficiencias en la atención de ciertos servicios. Las causas que originaron debido a que los ciudadanos no tenían acceso a la atención de diversos servicios brindados por la misma, ya que los turnos de atención eran limitados y se procuraba en la medida de restringir el acceso al usuario por motivos de bioseguridad, además existe un déficit en los procesos administrativos por tales motivos: existe un personal con edad mayor los cuales no conocen herramientas digitales y procesos digitales, los recursos y herramientas no están acorde al trabajo que se realiza; no existe una simplificación en los procesos administrativos, no se cumplen con los periodos de fecha según el trámite que corresponda, poca maquinaria, tecnología y capacitación reciben los colaboradores del área de central de notificaciones.

Las consecuencias en base a la productividad laboral los trabajadores presentan una insatisfacción laboral, ya que en algunos casos no se cumplen con las metas propuestas del área y los colaboradores no se encuentran motivados en su área, en muchos casos la falta de capacitación en sus labores, así mismo se encuentra la posibilidad de mes tras mes no incremente la productividad laboral, además se ha incrementado la carga laboral en diversas áreas de la institución, dado que existen expedientes que aún requieren ser atendidos por las áreas correspondientes, sin embargo también se tuvo que afrontar la escasez de personal, durante las primeras fase de reactivación propuestas por el Gobierno Central del Perú durante el año 2020.

Por lo tanto, es indispensable analizar el estado actual de la gestión por procesos que viene desarrollando la institución pública de la ciudad de Trujillo, a fin de reconocer si requiere algún tipo de mejora que pueda maximizar los resultados y beneficios para la institución y lo que se busca es determinar la relación que existe

entre la gestión por procesos y productividad laboral.

En este sentido se presenta la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022?; teniendo como problema específico 1: ¿Cuál es el nivel de la gestión por procesos del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022.?; problema específico 2: ¿Cuál es el nivel de productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022.?; problema específico 3: ¿Cuál es la relación entre el control y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022?; problema específico 4: ¿Cuál es la relación entre la calidad y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022? y problema específico 5: ¿Cuál es la relación entre la planificación y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022?.

La presente investigación se justifica considerado los criterios establecidos por Hernández y Mendoza (2018) en función que resulta ser *conveniente*, dado que permite determinar la existencia de relación entre la gestión por procesos y la productividad laboral en los trabajadores, y así demostrar el beneficio que contrae para el servicio a los ciudadanos. Por otro lado, mantiene *relevancia social*, en función que los resultados que se obtengan en la presente investigación podrán demostrar la eficacia que contrae la adopción de la gestión por procesos en las instituciones públicas, lo cual favorece a que pueda ser replicada en otras instituciones. Posee *valor teórico* porque permite la revisión de información bibliográfica de las variables en estudio, de modo que se puedan analizar las nuevas tendencias de aplicación de la gestión institucional centrado en la mejora continua de procesos para aumentar la productividad de los trabajadores. Mantiene implicancias prácticas, debido que según sea el análisis que se realice se brinda una propuesta para la implementación de un modelo de gestión por procesos acorde a las necesidades de la institución.

De acuerdo a lo mencionado anteriormente, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la gestión por procesos y productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022.;

teniendo como objetivo específico 1: Identificar el nivel de la gestión por procesos del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022.; objetivo específico 2: Identificar el nivel productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022.; objetivo específico 3: Determinar la relación entre el control y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022.; objetivo específico 4: Determinar la relación entre la calidad y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022. y objetivo específico 5: Determinar la relación entre la planificación y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022.

Por otro lado, la hipótesis principal que se planteó en la presente investigación fue la siguiente: **Hi:** Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022. En tanto que la hipótesis nula fue: **Ho:** No existe relación significativa entre la gestión por procesos y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En la presente investigación se han revisado diversos estudios internacionales y nacionales tales como:

En el ámbito internacional, Gaibor (2022) de Ecuador su tesis, fue una investigación descriptiva, explicativa, con diseño no experimental, correlacional. La muestra que se utilizó fue de 23 personas que trabajaran dentro de la empresa, donde se utilizó el cuestionario y la técnica de la encuesta. Los resultados que se pudo evidenciar fue que el cálculo del Chi Cuadrado dio con un valor de 5,9915 y calculado de 0,0006, esto afirma que la gestión por procesos incide en la productividad de la empresa SEGUVID. Se pudo concluir que una solución para ayude a mejorar la productividad serían las estrategias que ejecutaría el gerente de la empresa, teniendo en cuenta la eficiencia y eficacia que genere la organización. Así mismo ambas variables están relacionadas directamente.

Además, Calvache (2018) de Ecuador ejecutó una investigación basada en brindar una propuesta basada en un plan de mejora para el desarrollo de un proceso productivo, establecimiento de indicadores de gestión, automatización de formularios, controles y propuestas que favorezcan el empoderamiento del personal de la empresa, en función que según el análisis situacional que se desarrolló se determinó que no existe una adecuada organización de la documentación, un escaso control de la producción y ausencia de indicadores que permiten darle seguimiento a las actividades que realiza cada trabajador, por ende no se puede estimar el nivel de productividad de forma precisa. Se llegó a la conclusión que la definición de actividad, así como la asignación de responsables, el establecimiento de indicadores de gestión es fundamental para la mejora del cumplimiento del trabajo, dado que permite reducir los tiempos de ejecución, hacen que el proceso productivo sea más eficiente, puesto que permite su incremento y se obtienen mayores utilidades en base al mismo.

Finalmente, Saquicela (2019) de Ecuador para su Maestría en Auditoría Integral y Gestión de Riesgo Financiero, con la finalidad de conocer el comportamiento de las cooperativas del segmento II con respecto a la gestión del riesgo operacional, se realizó una encuesta a 5 cooperativas ubicadas en la ciudad de Cuenca. El resultado

fue la falta de una gestión integral del riesgo operacional por la falta de un área de procesos en sus instituciones o por la dificultad que se le da a un estudio, donde solo el 20% de cooperativas tienen un departamento de procesos y otro 80% no lo tienen; así mismo no cuentan con un organigrama funcional que este actualizado con los procesos solo el 40 % si lo tiene y el 60% no lo tiene. Se puede concluir que la falta de iniciativa por parte de algunas cooperativas hacer que la gestión por procesos tenga ciertos déficits al momento de realizarlos.

En cuanto a la investigación a nivel nacional Panchillo, Guivar y Heredia (2020), en su investigación; tuvieron un acercamiento directo a los trabajadores para determinar con mayor exactitud qué es lo que aqueja su productividad en sus operaciones. La población y muestra fue de 35 trabajadores, se utilizó el cuestionario y la técnica de la encuesta. Los resultados del estudio demostraron que la gestión por procesos mejora directamente la productividad de la empresa, dado que el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,655, dando una alta mejora en su gestión. Se concluyó que al implementar la gestión por procesos se mejora la productividad en la empresa Ingetrafic S.R.L.

Por su parte, Salas (2020 su tesis; tuvo un enfoque cuantitativo y su estudio fue básico, con un diseño no experimental, correlacional. Se utilizó una muestra de 70 trabajadores de la Unidad Ejecutora. Los resultados de la investigación arrojaron que el nivel de gestión por procesos es Regular en 74.3%, Adecuado 15.7% e Inadecuado 10% y la productividad del personal es Media en 48.6%, Baja 34.3% y Alta 17.1%; Asimismo, las variables presentaron un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.592, dando una relación positiva moderada. Se concluyó que la gestión por procesos tiene una relación directa con la productividad del personal.

Asimismo, Pérez y Quispe (2018) su investigación, tuvo un enfoque cuantitativo-intuitivo-deductivo, con un diseño no experimental, correlacional. Se utilizó una población de 8 trabajadores del área de crédito de COOPAC. Se utilizó una técnica de cuestionario y encuesta. Los resultados del estudio mostraron que la gestión por procesos está directamente relacionada con la productividad laboral en los empleados con un coeficiente de correlación D de Somers (0,706) con una significancia menor a 0,005. Se concluyó que ambas variables están directamente ligadas, siendo una

relación positiva y significativa.

Además, Aroni (2021), su investigación fue de tipo aplicada, de diseño no experimental, teniendo como instrumento (un cuestionario), donde su muestra estuvo conformada por 70 colaboradores, a través de la medida estadística Rho Spearman, se concluyó que; con un valor obtenido de $r_s = 0.480^{**}$ con $p = 0.000$ ($p < 0.05$) la correlación es positiva débil. Además, el nivel de gestión por procesos fue Medio con un 75,7%, Bajo con un 20% y Alto con un 4,3%; Asimismo, la productividad laboral presentó un nivel Medio de 91,4%, Alto de 7,1% y Bajo de 1,4%.

Asimismo, Salazar (2021) su tesis, tuvo un enfoque cuantitativo básico, diseño no experimental, transversal, correlacional. La muestra estuvo conformada por 70 personas, entre ellos 35 funcionarios públicos y 35 usuarios que asisten a la Municipalidad de Lince, donde se utilizó el cuestionario y la técnica de la encuesta. Los resultados de la investigación arrojaron que la gestión por procesos estuvo en un nivel Alto con un 48.57%, 48.57% Medio y 2.86% Bajo. Asimismo, ambas variables se relacionaron directamente con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,575 y un nivel de significación inferior a 0,05. Se concluyó que tanto la gestión de procesos como la simplificación administrativa están directamente relacionados.

Por su parte, Castro (2020) su investigación, tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, de diseño correlacional. La muestra fue de 63 accionistas del mercado, se utilizó el cuestionario y la técnica de la encuesta para ambas variables. Los resultados que se evidenciaron en el estudio fueron la existencia de una correlación positiva muy alta entre ambas variables con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.939 y un nivel de significancia menor a 0.05. Se concluyó que tanto el control interno como la productividad laboral de la Asociación Mercado Atahualpa S.A.C. mostrar una relación directa.

Finalmente, Córdova (2020) su tesis, tuvo un enfoque cuantitativo, básico, no experimental con alcance correlacional. La población estuvo conformada por 42 colaboradores, entre ellos 25 administradores y 17 coordinadores, se utilizó la técnica del cuestionario y la encuesta. Los resultados que se evidenciaron mostraron que el nivel de gestión por procesos fue Medio en 57.14%, Bajo 40.48% y Alto 2.38%, así mismo para la productividad fue 71.43% Medio, 21.43% Bajo y 7.14% Alto. Por otro lado,

se pudo reflejar que existe relación entre las dimensiones calidad y productividad con una correlación de 0.693 siendo moderada y para planificación y productividad con una correlación de 0.772 siendo fuerte positiva. Se concluyó que ambas variables están relacionadas y sus dimensiones con sus variables también presentan niveles de acuerdo con el estudio.

Las teorías que están relacionadas a la variable gestión por procesos son las siguientes:

Para Maldonado (2018) la gestión por procesos permite que una empresa logre enfocarse y optimizar su actividad para dar cumplimiento a las necesidades que presentan los clientes. Por ende, es fundamental que se logre organizar de forma adecuada la documentación e información de cada uno de los miembros de la organización, así como contar con un equipo de profesionales que pueda asumir la gestión de esta.

La gestión por procesos involucra al cúmulo de conocimientos basados en principios y herramientas que permiten orientarse a los objetivos comunes de la institución y clientes, por ende, se suele utilizar como un criterio principal para el diseño de procesos que permite añadir valor a los principios y valores propios para la ejecución de procesos más fiables y que inducen a la eficacia al funcionamiento de la organización. (Pérez y Quispe, 2018).

Medina et al. (2019) indica que se trata de un ciclo de actividades que se suele emplear con la intención de reducir los tiempos y mejorar a través de agregar un valor adicional a un determinado producto o servicio que se entrega oportunamente al consumidor final.

La gestión por procesos es un enfoque de trabajo donde se busca el avance continuo de las actividades de una empresa a través de la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. Además, las actividades que se desarrollan en las distintas unidades constituyen un proceso y como tal se gestionan. (Pepper Bergholz, 2011). Citado por Gaibor (2022).

Dimensión 1: El control es una función empresarial que surgen con el propósito de separar el producto que es aceptado con determinados estándares de calidad, del que no lo es por medio de una inspección de la materia prima, ya sea al estar

culminado o en fases intermedias de la producción o en el mismo proceso. Para poder realizar un control adecuados es importante tener en cuenta un programa de calidad que evalué o controle la base de estándares de calidad y los puntos de inspección dentro del proceso de producción, eso permitiendo que la misma evaluación del cumplimiento sea subjetiva. (Velasco, 2004, p. 14) citado por Córdova (2020)

Indicador 1: Según la UNESCO (1997) citado por Chávez (2019), las Tics son recursos digitales e informáticos que se encargan de procesar, almacenar, sintetizar, recuperar y presentar todo tipo de información más diversa, es un grupo de recursos, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información.

Indicador 2: Softgrade (2018) Business Analysis Body Knowledge (BABOK), define las políticas y estándares como una directriz que se sustenta en un objetivo empresarial, donde son los principios que una organización se compromete a cumplir, lo cual se da por medio de sus principios a marcar. las bases y fundamentos sobre los que se gestiona la empresa, es raro que las políticas cambien, ya que son genéricas y no especifican lo que se debe hacer.

Indicador 3: El empowerment es la estrategia que se utiliza para la mejora en el liderazgo, además de mejorar el trabajo en equipo y motivación personal, esto genera una mejora en productividad de la organización. Romero y Lezcano (2015) citado Córdor (2019).

Dimensión 2: La calidad del servicio es la respuesta a las necesidades objetivas del cliente, esta calidad sirve para la integración de las demás funciones empresariales en torno a un objetivo común que es satisfacer al cliente, además persigue la misma satisfacción del cliente y depende de la percepción de este basado en: calidad del servicio (características), cuando se puede percibir; la calidad del servicio se trata de las formas de cómo se entrega o se presta el servicio, por otro lado el precio es un aspecto objetivable ya que esta referible al costo del servicio. (Velasco, 2004, p. 14) citado por Córdova (2020).

Indicador 4: Numdea (2020) refiere que el valor agregado es el beneficio adicional que tiene un servicio o, por modificaciones o cambios que ha recibido, siendo la suma de elementos que conforman el elemento final, este determina el valor de un bien. o el servicio vale más.

Indicador 5: La mejora continua es una táctica de gestión que permite desarrollar instrumentos con la finalidad de que existe una mejora en los procesos y su desempeño, abarca todos los elementos que conforman los procesos, donde se busca optimizar generando un valor o eliminando desperdicios, su origen se dio en Japón, basado en el modelo “mejoramiento continuo que involucra a todos.”. Masaaki (2003) citado por Espinoza (2019).

Indicador 6: Blanco y Lobato (2010) El proceso de quejas o reclamos se da cuando se realizan una serie de acciones externas en relación con el cliente, así como una serie de acciones de control interno y de administración de reclamos. Además, Carrasco (2012) indica que las sugerencias intervienen cuando se tramitan los siniestros y se siguen protocolos según incidencias. Citado por Chávez, Fernández, Inga (2020).

Indicador 7: La satisfacción del cliente es la sensación de placer o decepción que se produce al comparar la experiencia de un producto o servicio con las expectativas de beneficios anteriores, en caso de que los resultados sean inferiores a las expectativas el cliente estaría insatisfecho, sin embargo, el caso es contrario, el cliente se superarían las expectativas, teniendo un cliente satisfecho. Kotler y Keller (2006) citado por Morocho (2019)

Dimensión 3: La esencia de la planificación se tiene que contar con planes de acciones, donde se tiene en cuenta lo que se va a hacer, quien lo va hacer y con qué recursos se va a hacer, así mismo de la ejecución física, además se planifica la manera adecuada de evaluar lo ejecutado. (Velasco, 2004, p. 14) citado por Córdova (2020).

Para que se desarrolle la planificación es importante la información, formación y disciplina de las personas, así como la disposición de los recursos necesarios. (Velasco, 2004, p. 14) citado por Córdova (2020).

Indicador 8: Los objetivos son metas que se buscan lograr, en algunos casos es lo último a lo que se presente llegar, quiere decir que es la última motivación que tiene una persona cuando realiza una acción y se pretende realiza una pauta de actividades con el propósito de llegar a la meta. (Numdea, 2019).

Indicador 9: El liderazgo se presenta cuando un jefe o directivo, a cargo de un conjunto de personas o trabajadores, tiene la habilidad de poder influir de forma

positiva en gestionar y lograr las metas marcadas en una empresa, donde el objetivo principal es incrementar los beneficios para la empresa y colaboradores. (Hubspot, 2022).

Indicador 10: Las estrategias son procedimientos que están involucrados para la toma de decisiones, como también para accionar ante cualquier escenario, con la finalidad de obtener uno o varios objetivos previamente definidos. (Economipedia, 2020).

Indicador 11: La información es el grupo de datos que contiene un significado, así mismo de forma organizada aporta un conocimiento y la posibilidad de establecer ideas, objetivos o actividades en torno a algo. (Todamateria, 2019).

Indicador 12: La comunicación es un proceso cambiante, dinámico e interminable que repercutido en el ser humano desde sus orígenes, eso ha ido evolucionando, integrándose en distintos grupos soluciones, siendo la comunicación la herramienta indispensable para los intercambios humanos, surgiendo transformaciones en el ámbito de estudio y desarrollo tecnológico. (Delgado y Garibay, 2020).

Las teorías que están relacionadas a la variable productividad laboral son las siguientes:

Felsingher (2012) sostiene que la productividad en el trabajo supone la relación existente entre producción y personal involucrado en el proceso productivo, además implica aspectos como la gestión de competencias, cultura de la organización, liderazgo y trabajo en equipo. citado por (Sosa, 2018).

Según Baltodano y Leyva (2020). La productividad laboral (PL) está relacionado con; producción obtenida en un determinado tiempo laborado, siendo cuantifico al relacionarlo con la producción, ingresos o ventas entre las horas laborables, y/o números de colaboradores, realizados mediante un tiempo indicado.

La productividad laboral en base a la teoría de fijación de metas que establece Edwin Locke permite la mejora de la productividad, más aún en el trabajador cuando es participe de la fijación de metas u objetivos. Así mismo todo colaborador busca auto realizarse en su centro laboral, donde la intensión es alcanzar su meta y es su fuente básica de Motivación. Morales y Velandia (2015) citado por Zavaleta y Ramírez (2019).

La productividad laboral es el incremento o disminución de la producción en función del tiempo invertido por el colaborador para obtener un producto final. Citado por Yedra (2020).

La productividad laboral es el logro de objetivos entre el uso de distintos recursos utilizados, donde la productividad es la relación entre la producción y el insumo, además se menciona que es una relación de lo que se obtiene y lo que sale; es decir el logro de los objetivos es la eficiencia y eficacia en conjunto. Citado por Guisete (2018).

Dimensión 1: Las competencias es un enfoque que desarrolla como un recurso estratégico para desafiar las tendencias, basándose en la obtención de un nivel de excelencia de las competencias individuales en los colaboradores que van acordes a las funciones del puesto laboral y las necesidades de la empresa. (Uribe, 2010), citado por León (2020).

Por otro lado, refiere Segovia (2019), que la finalidad de una buena gestión por competencias está directamente apoyada por aspectos importantes en el desempeño de los trabajadores, lo que busca es atraer, desarrollar y mantener talentos por medio de un ajuste consistente de los sistemas y procesos basados en las competencias y resultados que se requieren para el desempeño.

Indicador 1: Las aptitudes son las habilidades que posee una persona para realizar una determinada acción, así mismo es la destreza o capacidad en la que se tiene para el desarrollo y el desempeño para realizar un negocio. (Sensame, 2019).

Indicador 2: Los rasgos de personalidad permite reconocer las conductas de distintos tipos tales como: bienestar psicológico, desempeño académico o calidad de vida, siendo numerosos los estudios que abordan la personalidad. Citado por Del Valle, et al. (2020).

Indicador 3: El conocimiento es la capacidad que tienen las personas para poder identificar, observar y analizar lo que sucede en un determinado momento y lo utiliza para su beneficio. (Euroinnova, 2021).

Dimensión 2: El trabajo en equipo es un conjunto de personas que tienen la capacidad de interactuar una con otras, siendo conscientes de la personalidad de las otras, ya sea con aspectos negativos y positivos, además de percibirse a sí mismos y

a los demás que conformen el grupo, el trabajo que se realizará será superior en calidad y cantidad, debido a que existe una suma de trabajo individual de sus miembros. (Duran, 2018).

Indicador 4: La unidad representa dos aspectos: positivo y negativo donde se manifiesta de manera positiva el trabajo recíproco y organizado entre personas para el cumplimiento de metas, y es negativo cuando se piensa que lo diferente puede ser peligroso o malo, por tal motivo es apartado. (Concepto definición, 2021).

Indicador 5: El bien común es la creación de mejores condiciones sociales que tienen las personas para que puedan vivir con dignidad y realizarse como tal. (Hoac, 2019).

Dimensión 3: Según Schein (1990), citado por Díaz (2020) define a la cultura organizacional como un grupo de hábitos de comportamiento que son generados por las personas que integran una organización y que cristalizan en los denominados supuestos básicos, como consecuencia del esfuerzo sostenido y el propósito de resolver problemas internos y externos de la empresa.

Indicador 6: La creencia y valores se encuentran dentro de un conjunto de factores que influyen en las relaciones interpersonales y el comportamiento organizacional, están enfocados en la ética y estas llegan a generar conflictos entre las personas y su función en cuando a las exigencias de la organización se cruzan con los mismos valores básicos de la persona. (Clase ejecutiva, 2020).

Indicador 7: La misión es lo que la empresa pretende alcanzar en un periodo determinado de tiempo, mientras que la visión es lo que una organización describe en sus planes a nivel nacional, internacional, respecto a sus clientes y en sí misma. (Barraza, 2019).

Indicador 8: Las políticas de la empresa está basado en un sistema organizado y deliberado de principios que están orientados a la toma de decisiones dentro de la organización y aspiran a lograr resultados razonados. (Concepto, 2019).

Dimensión 4: Winston & Patterson, (2006) citado por Gandolfi (2020) refiere que el liderazgo se da por un líder que es una o más personas que se encargan de seleccionar, equipar, entrenar e influir en uno o más colaboradores que tienen diversas habilidades, destrezas y se enfoca en la misión y objetivos de la empresa, haciendo

que los mismos trabajadores de forma voluntaria y con entusiasmo gastar su energía emocional y física en un esfuerzo concertado y coordinado para lograr los objetivos de la organización.

Indicador 9: La influencia es la acción de influir, es decir al efecto o consecuencia que tiene una cosa sobre otra, repercute en las funciones de una persona y objeto que se pueda manipular. (Concepto definición, 2022).

Indicador 10: La aceptación es una actitud que se enfoca en aceptar situación que no se pueden cambiar, al adoptar una actitud de aceptación permite a las personas asumir y fortalecerse, debido a que obtendrá una mayor tolerancia y capacidad de respuesta hacia ese tipo de experiencias. (Economipedia, 2021).

Indicador 11: La convocatoria es un acuerdo de iniciación, siendo un acto administrativo en donde la administración pública que es el órgano competente para la realización de plazas, que sido finalizadas anteriormente en la Oferta de Empleo Público. (Veropo, 2020).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Según Concytec (2018), la investigación es de tipo aplicada, porque se dio a través del conocimiento científico, donde los métodos, protocolos y tecnologías, estos logran contribuir a una necesidad reconocida y específica.

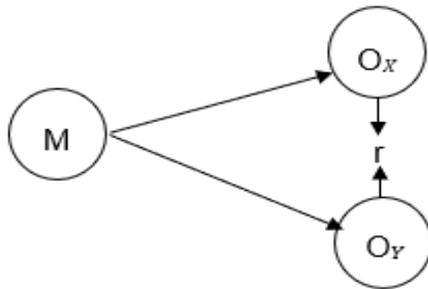
Para Hernández y Mendoza (2018), el estudio tiene un enfoque cuantitativo, debido a que se recolectaron datos para una prueba en la hipótesis y con esto sustentar una medición numérica a través de un análisis estadístico tiene como finalidad imponer patrones de comportamiento.

Diseño de investigación

Según Hernández y Mendoza (2018), la investigación presento un diseño no experimental, ya no que se realizó una manipulación de ambas variables de estudio, donde se busca un análisis y medición de su comportamiento sin ejercer un tipo de control o experimento; además de ser de corte transversal, porque son utilizadas en una investigación por un tiempo determinado.

Para Hernández y Mendoza (2018), la investigación mantiene un alcance descriptivo – correlacional, debido a que el estudio busco establecer la relación entre la gestión por procesos y la productividad laboral, para lo cual se ejecutó un análisis inferencial sobre las variables de estudio.

Figura 1. *Diagrama del diseño de investigación*



Dónde:

M : Muestra

O_x : Observación de la variable Gestión por procesos

O_y : Observación de la variable Productividad laboral

r : Relación entre la gestión por procesos y productividad laboral

3.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Gestión por procesos

- **Definición conceptual**

La gestión por procesos es un enfoque de trabajo donde se busca la mejora continua de las actividades de una empresa a través de la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. (Pepper Bergholz, 2011). Citado por Gaibor (2022).

- **Definición operacional**

Para medir la gestión por procesos, se emplea la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, el cual se aplicó a los colaboradores en relación a las 03 dimensiones de la variable en estudio e indicadores.

- **Indicadores**

Ver tabla 1

- **Escala de medición**

Bajo, medio y alto

Tabla 1. Cuadro de operacionalización de la variable gestión por procesos

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA DE MEDICION |
|----------------------|--------------------------------------|---|-------|--------------------|
| Gestión por procesos | Dimensión 1: Control | - TICS | 1,2 | Escala Ordinal |
| | | - Políticas y Normas | 3,4 | |
| | | - Autocontrol | 5,6 | |
| | Dimensión 2: Calidad | - Valor agregado | 7,8 | |
| | | - Mejora continua | 9 | |
| | | - Quejas y sugerencias | 10 | |
| | | - Medición de la satisfacción del cliente | 11,12 | |
| | Dimensión 3: Planificación | - Objetivos | 13 | |
| | | - Liderazgo | 14,15 | |
| | | - Estrategias | 16 | |
| | | - Información | 17,18 | |
| | | - Comunicación | 19,20 | |

Nota. Elaboración propia.

Variable 2: Productividad laboral

La productividad laboral es el logro de objetivos entre el uso de los diferentes recursos utilizados, donde la productividad es la relación entre la producción y el insumo, también se menciona que es una relación de lo que se obtiene y lo que sale; es decir, el logro de los objetivos es la eficiencia y eficacia en su conjunto. Citado por Guisete (2018).

- **Definición operacional**

Para medir la gestión por procesos, se emplea la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, el cual se aplicó a los colaboradores en relación a las 03 dimensiones de la variable en estudio e indicadores.

- **Indicadores**

Ver tabla 2

- **Escala de medición**

Bajo, medio y alto

Tabla 2. Cuadro de operacionalización de la variable productividad laboral

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA DE MEDICION |
|-----------------------|---|--------------------------|--------|--------------------|
| Productividad laboral | Dimensión 1: Competencias | - Aptitudes | 1,2 | Escala Ordinal |
| | | - Rasgos de personalidad | 3,4 | |
| | | - Conocimientos | 5 | |
| | Dimensión 3: Trabajo en equipo | - Unidad | 6,7 | |
| | | - Bien común | 8,9,10 | |
| | Dimensión 3: Cultura organizacional | - Creencias y valores | 11,12 | |
| | | - Misión y visión | 13,14 | |
| | | - Políticas | 15 | |
| | Dimensión 4: Liderazgo | - Influencia | 16,17 | |
| | | - Aceptación | 18,19 | |
| - Convocatoria | | 20 | | |

Nota. Elaboración propia.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: La investigación tuvo como objetivo estudiar al personal del área de notificaciones de una institución pública en Trujillo, conformado por 35 trabajadores.

- **Criterios de inclusión:** Personal del área de notificaciones de una institución pública en Trujillo,
- **Criterios de exclusión:** Personal del área de notificaciones menor a 3 meses de pertenecer a una institución pública en Trujillo,
- **Unidad de análisis:** Se consideró a cada trabajador del área de notificaciones de una institución pública de Trujillo y que cumpliera con los criterios de inclusión y exclusión establecidos para el estudio.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta, ya que es un método de recolección de datos en base a una muestra de personas, con el objetivo de generalizar resultados en base a un segmento poblacional mayor. (Qualtrics, 2018).

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, debido a que es un documento agrupado por un conjunto de preguntas bien redactadas de manera coherente y organizada, secuenciada y estructurada, con base en una planificación, con la finalidad de que las respuestas puedan brindar toda la información necesaria (Euroinnova, 2022).

Validez

La validez de los instrumentos estuvo a cargo de una profesional experta en docencia universitaria, un profesional experto en administración de empresas y un profesional experto en administración de negocios, los cuales evaluaron los cuestionarios.

Tabla 3. *Listado de expertos*

| Experto | Especialidad |
|--------------------------------------|----------------------------|
| Lcdo. José Rodar Miranda Prado | Administración |
| Mg. Tania Vanessa Colchado Cerdán | Docencia Universitaria |
| Mba. Johann Sebastián Reyes Cachique | Administración de Negocios |

Nota. Lcdo.: Licenciado; Mg.: Magister; Mba.: Master Business Administration

Confiabilidad

En la investigación se pudo aplicar el coeficiente de Alfa de Cronbach para determinar en qué nivel de consistencia, variabilidad y homogeneidad se encuentran los instrumentos. Por lo tanto, se realizó una prueba piloto a 15 trabajadores para ser aplicado y llegar a determinar los coeficientes hallados en los instrumentos.

Tabla 4. *Coeficiente del Alfa de Cronbach en los instrumentos*

| Instrumento | Alfa de Cronbach | Nivel de consistencia |
|------------------------------------|------------------|-----------------------|
| Cuestionario Gestión por procesos | 0,841 | Bueno |
| Cuestionario Productividad laboral | 0,841 | Bueno |

Nota. Base de datos – SPSS

3.5. Procedimientos

La investigación fue abordada de manera correcta desde un inicio, formulando el problema de investigación, llegando al objetivo general y específicos, para concretar una hipótesis de investigación; lo primero que se realizó fue la recopilación de teorías que estén relacionadas a la gestión por procesos y productividad laboral, además de sus conceptos; posteriormente por medio de un juicio de expertos se pudo validar dos instrumentos que estaban diseñados para ambas variables, las cuales sirvieron para la recolección de datos luego de la encuesta realizada a los colaboradores, obteniendo una base de datos como prueba piloto se pudo medir la fiabilidad a través del coeficiente de Alfa de Cronbach, dando un resultado favorable para el estudio, seguidamente se procedió a analizar los datos del resto de participantes para la obtención de resultados descriptivos e inferenciales, pasando a la discusión de resultados con los antecedentes y teorías del estudio, para llegar a las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

La presente investigación utilizó métodos cuantitativos, donde se pudo aplicar dos cuestionarios a 35 colaboradores del área de central de notificaciones en una institución pública en Trujillo, la información fue procesada en el programa Microsoft Excel a través de tablas estadísticas y figuras, donde el estudio reveló información de datos que son como muestra.

Luego de tener la base de datos recopilada en Excel, se pasó a un software que sirvió como herramienta para generar un análisis descriptivo e inferencial de los datos, donde se utilizó el Excel SPSS Versión 29.0 que sirvió para analizar los datos de las encuestas y permitir extraer datos para sacarle provecho al máximo en la investigación.

Teniendo los resultados del Excel SPSS Versión 29.0 se pudo definir las tablas de frecuencias, los gráficos según su variable y dimensiones. Asimismo, se utilizó un análisis inferencial para medir el grado de correlación existente entre ambas variables, donde se buscó correlacionar las variables gestión por procesos con sus dimensiones de la variable productividad laboral.

3.7. Aspectos éticos

Se considero los siguientes aspectos éticos: La probidad; ya que se divulgó todos los acontecimientos y a su vez la posibilidad de otros resultados obtenidos lleguen a ser corroborados por otros estudios; la transparencia, debido a que tiene como finalidad la divulgación de los resultados obtenidos; la justicia, dado que no hubo ningún tipo de exclusión y se buscó considerar un desarrollo superior en la investigación y la responsabilidad, debido a que el investigador asume toda consecuencia de cualquier acta que procesa con la investigación. (Código de Ética de Investigación de la Universidad Cesar Vallejo, 2020).

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Identificar el nivel de la gestión por procesos del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022

Tabla 5. Nivel de la variable gestión por procesos del área de centra de notificaciones en una institución pública

| | | n | % |
|--------|-------|----|-------|
| Válido | Bajo | 28 | 80,0 |
| | Medio | 3 | 8.6 |
| | Alto | 4 | 11.4 |
| | Total | 35 | 100,0 |

Nota. Aplicación del cuestionario sobre gestión por procesos a trabajadores del área de central de notificaciones de una institución pública de Trujillo.

Interpretación: La tabla 5 muestra que el 80 % de los trabajadores del área de central de notificaciones calificaron el nivel de gestión por procesos que se realiza como “Bajo”, mientras que el 11.4% lo califico “Alto” y el 8.6% lo califico “Medio”.

Objetivo específico 2: Identificar el nivel productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022

Tabla 6. Nivel de la variable productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública

| | | n | % |
|--------|-------|----|-------|
| Válido | Bajo | 24 | 68,6 |
| | Medio | 6 | 17.1 |
| | Alto | 5 | 14.3 |
| | Total | 35 | 100,0 |

Nota. Aplicación del cuestionario sobre gestión por procesos a trabajadores del área de central de notificaciones de una institución pública de Trujillo

Interpretación: La tabla 6 muestra que el 68.6 % de los trabajadores del área de central de notificaciones calificaron el nivel de productividad laboral que se realiza como “Bajo”, mientras que el 17.1% lo califico “Medio” y el 14.3% lo califico “Alto”.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre el control y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022

Tabla 7. *Correlación entre el control y la productividad laboral del área de centra de notificaciones en una institución pública de Trujillo*

| | | Variable Productividad laboral | |
|-----------------|-------------|--------------------------------|-------|
| Rho de Spearman | D1: Control | Coefficiente de correlación | .368* |
| | | Sig. (bilateral) | .030 |
| | | N | 35 |

Nota. Sig. 0.000<0.05

Interpretación: La tabla 7 muestra que existe una correlación positiva débil entre el control y la productividad laboral (Rho=0,368), siendo esta correlación significativa (Sig.= 0,030 que es menor a 0,05), por lo tanto, se rechaza Ho y se acepta Hi.

Objetivo específico 4: Determinar la relación entre la calidad y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022.

Tabla 8. *Correlación entre la calidad y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo*

| | | Variable Productividad laboral | |
|-----------------|-------------|--------------------------------|--------|
| Rho de Spearman | D2: Calidad | Coefficiente de correlación | .537** |
| | | Sig. (bilateral) | <.001 |
| | | N | 35 |

Nota. Sig. 0.000<0.05

Interpretación: La tabla 8 muestra que existe una correlación positiva moderada entre la calidad y la productividad laboral (Rho=0,537), siendo esta correlación significativa (Sig.= 0,001 que es menor a 0,05).

Objetivo específico 5: Determinar la relación entre la planificación y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022.

Tabla 9. *Correlación entre la planificación y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo*

| | | Variable |
|-----------------|----------------------------|-----------------------|
| | | Productividad laboral |
| Rho de Spearman | D3: Planificación | .682** |
| | Coeficiente de correlación | |
| | Sig. (bilateral) | <.001 |
| | N | 35 |

Nota. Sig. 0.000<0.05

Interpretación: La tabla 9 muestra que existe una correlación positiva moderada entre la planificación y la productividad laboral (Rho=0,682), siendo esta correlación significativa (Sig.= 0,001 que es menor a 0,05).

Objetivo general: Determinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022.

Tabla 10. *Correlación entre la gestión por procesos y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo*

| | | Variable |
|-----------------|----------------------------|-----------------------|
| | | Productividad laboral |
| Rho de Spearman | V1: Gestión por procesos | .662** |
| | Coeficiente de correlación | |
| | Sig. (bilateral) | <.001 |
| | N | 35 |

Nota. Sig. 0.000<0.05

Interpretación: La tabla 10 muestra que existe una correlación positiva moderada entre la gestión por procesos y la productividad laboral (Rho=0,662), siendo esta correlación significativa (Sig.= 0,001 que es menor a 0,05), por lo tanto, se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

V. DISCUSIÓN

Esta investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre la gestión por procesos y la productividad laboral del área de central de notificaciones de una institución pública en Trujillo, así como la relación entre la primera variable y las dimensiones de la segunda, para lo cual, fue necesario analizar el nivel de la gestión por procesos y la productividad laboral que se ha obtenido. En general se encontró relación significativa entre las variables y dimensiones de la productividad laboral. Estos resultados corresponden exclusivamente a la población estudiada de la empresa bajo estudio, y no se puede generalizar para otras empresas del sector, sin embargo, si se puede generalizar la metodología utilizada que podría replicarse en otras investigaciones que se lleven a cabo en organizaciones similares.

Respecto al primer objetivo específico, se pudo encontrar se encontró que el nivel de gestión por procesos del área de central de notificaciones fue calificado como “Bajo” en un 80% de los trabajadores (tabla 5). Este resultado no coincide con el estudio de Salas (2020), quien encontró que la gestión por procesos en la Unidad Ejecutora 009-VII, fue considerada con un nivel Regular según el 74.3% de sus trabajadores; así mismo no coincide con el estudio de Aroni (2021), que para su investigación el nivel de gestión por procesos de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica fue Medio en un 75.7%, además de no coincidir con Salazar (2021), quien encontró que los resultados de su estudio el nivel de gestión por procesos de los usuarios de la Municipalidad de Lince fue Alto y Medio en un 48.57%. Por último, no coincide con Córdova (2020) quien encontró en su investigación que el nivel de gestión por procesos de los trabajadores de la FCAC-UPLA presentaron un nivel Medio en un 57.14%.

La gestión por procesos, sustentado por la definición de Maldonado (2018), quien señala que este tipo de gestión permite que una organización se enfoque en optimizar su actividad para cumplir con las necesidades que presentan los clientes, además es importante organizar de forma que se logre adecuada la documentación e información de cada uno de los miembros de la organización, así como contar con un equipo de

profesionales que pueda asumir la gestión de la misma; sin embargo en el área estudio, la gestión por procesos no estaría contribuyendo con todos los procesos y actividades que permitan que se genere una mejora en la gestión. El nivel bajo de gestión por procesos se debe a que el área está teniendo dificultades para mejorar en sus procesos de documentos y esto refleja en el bajo nivel que tienen el control, calidad y planificación, lo cual demuestra que los mismos trabajadores presentan falencias en sus actividades.

Respecto al segundo objetivo, se pudo encontrar que el nivel de productividad laboral del área de central de notificaciones fue calificado como Bajo en un 68.57% de los trabajadores (tabla 6). Este resultado no coincide con el estudio de Salas (2020) quien encontró que la productividad laboral en la Unidad Ejecutora 009-VII, fue considerada con un nivel Medio según el 48.6% de sus trabajadores; así mismo no coincide con el estudio de Aroni (2021) que para su investigación el nivel de gestión por procesos de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica fue Medio en un 91.4%, además de no coincidir con Córdova (2020) donde se encontró que sus resultados presentaron un nivel Medio en un 71.43% de los trabajadores de la FCAC-UPLA.

La productividad laboral sustentado por Morales y Velandia (2015) citado por Zavaleta y Ramírez (2019), quien señala que la mejora de la productividad está enfocada en la participación de la fijación de metas u objetivos. Además, todo trabajador busca auto realizarse en su centro laboral, donde la intención es alcanzar su meta y su fuente básica de motivación. El nivel bajo de productividad laboral se debe a que el área genera una escasa productividad laboral y esto refleja en bajo nivel que tienen los trabajadores en competencias, trabajo en equipo, cultura organizacional y liderazgo, lo cual demuestra que los mismos colaboradores presentan dificultades en incrementar su productividad laboral.

Respecto al tercer objetivo. Este resultado coincide con la relación entre control y productividad de Castro (2020) donde ambas presentaron una correlación de Rho de Spearman de 0,939. Así mismo Velasco (2004) citado por Córdova (2020) mencionaron que el control es una función empresarial que surgen con el propósito de

separar el producto que es aceptado con determinados estándares de calidad, del que no lo es por medio de una inspección técnica, ya sea al estar culminado o en fases intermedias de la producción o en el mismo proceso, donde para realizar un control adecuado es importante tener en cuenta un programa de calidad que pueda evaluar o controlar la base de estándares de calidad y puntos de inspección dentro del proceso de producción, eso permite que la misma evaluación del cumplimiento sea subjetivo, además se relaciona con la definición de Felsing (2012) citado por Lázaro (2018) donde la productividad en el trabajo supone la relación entre el mismo personas involucrado en el proceso productivo, además implica aspecto como gestión de competencias, cultura organización, liderazgo y trabajo en equipo.

Respecto al cuarto objetivo específico. Este resultados coincide con la relación entre la calidad y productividad laboral de Córdova (2020) donde los resultados que se evidenciaron en el estudio fueron la existencia de una correlación entre la calidad y productividad con una correlación de 0,693 siendo moderada Así mismo Velasco (2004) citado por Córdova (2020) menciona que la calidad de servicio que se entrega es la respuesta a las necesidades objetivas del cliente, esta calidad sirve para la integración de las demás funciones empresariales en torno a un objetivo común que es satisfacer al cliente, además persigue la misma satisfacción del cliente y depende de la percepción de este basado en: calidad del servicio (características), cuando se puede percibir; la calidad del servicio se trata de las formas de cómo se entrega o se presta el servicio, por otro lado el precio es un aspecto objetivable ya que esta referible al costo del servicio. Además, se relaciona con la definición de Yedra (2020) en donde refiere que la productividad sería el aumento o disminución del rendimiento de la producción basada en el tiempo que invierte el colaborador para obtención de un producto final.

Respecto al quinto objetivo específico. Este resultado coincide con el estudio de Córdoba donde evidenciaron en el estudio fueron la existencia de una correlación para la planificación y productividad con una correlación de 0,772 siendo positiva fuerte. Así mismo Velasco (2004) citado por Córdova (2020) menciona que la esencia de la planificación se tiene que contar con planes de acciones, donde se tiene en cuenta lo que se va hacer, quien lo va hacer y con qué recursos se va a hacer, así mismo de la

ejecución física, además se planifica la manera adecuada de evaluar lo ejecutado, para que se desarrolle la planificación es importante la información, formación y disciplina de las personas, así como la disposición de los recursos necesarios. Además, se relaciona con la definición de Guisette (2018) que es el logro de objetivos entre el uso de distintos recursos utilizados, donde la productividad es la relación entre la producción y el insumo, además se menciona que es una relación de lo que se obtiene y lo que sale; es decir el logro de los objetivos es la eficiencia y eficacia en conjunto. Respecto al objetivo general. Este resultado coincide con el estudio de Gaibor (2022), donde se evidenció que existe una relación entre la gestión por procesos y productividad laboral de la empresa SEGUVID, determinando una incidencia, además coincide con Panchillo, Guivar y Heredia (2020) que evidencio que existe una relación significativa entre gestión por procesos y productividad laboral en la empresa Ingetrafic, donde la productividad laboral mejora de forma directa la productividad de la empresa, también coincide con el estudio de Salas (2020) donde se evidencio que existe una relación positiva moderada entre la gestión por procesos y productividad laboral de la Unidad Ejecutora 009-VI, por otro lado se tiene a Pérez y Quispe (2018) donde se evidencio en su estudio que la gestión por procesos tiene relación significativa con la productividad laboral del área de créditos de Ahorro y Crédito NSR Cajamarca, así mismo el estudio de Aroni (2021) evidencio que existe una relación significativa entre la gestión por procesos y productividad laboral en los trabajadores administrativos del área de la Municipalidad Provincial de Huancavelica, por ultimo coincide con el estudio de Salazar (2021) donde evidencio que existe una relación significativa entre la gestión por proceso y la productividad laboral en los usuarios que acuden a la Municipalidad de Lince. Así mismo Maldonado (2018) menciono que la gestión por procesos permite que una empresa logre enfocarse y optimizar su actividad para dar cumplimiento a las necesidades que presentan los clientes. Por ende, es fundamental que se logre organizar de forma adecuada la documentación e información de cada uno de los miembros de la organización, así como contar con un equipo de profesionales que pueda asumir la gestión de la misma, esto en relación con la productividad que mencionan Baltodano y Leyva (2020) donde refiere que la productividad está relacionado con; producción obtenida en un determinado tiempo

laborado, siendo cuantificable al relacionarlo con la producción, ingresos o ventas entre las horas laborables, y/o números de colaboradores, realizados mediante un tiempo indicado.

Es importante recalcar y reconocer que fueron resultados propiamente evidenciados ya que el área tiene una realidad problemática que se asemeja a los resultados mostrando un bajo nivel tanto en la gestión por procesos y productividad laboral.

Se espera que este estudio sea un aporte para empezar futuras investigaciones semejantes en otras entidades, con el propósito de ir sumando aportes científicos y de esa manera, contrastar resultados y oportunidades de mejora.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe correlación entre la gestión por procesos y la productividad laboral de los trabajadores de la central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, con un Rho de Spearman de 0,662 y un significativo de 0,001, lo que permite deducir que, a mayor nivel de gestión por procesos, mayor nivel de productividad laboral de los trabajadores. Aceptándose la hipótesis de investigación.
2. El nivel de la gestión por procesos de la central de notificaciones en una institución pública en Trujillo fue calificado desfavorablemente, ya que el 80 % de trabajadores la califico en el nivel Bajo y el 11.43% en el nivel Alto.
3. El nivel de productividad laboral de la central de notificaciones en una institución pública en Trujillo fue calificado desfavorablemente, debido a que el 68.6 % de trabajadores la califico en el nivel Bajo y el 17.1 % en el nivel Medio.
4. Existe correlación entre la dimensión control y la productividad laboral de los trabajadores de la central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, con un Rho de Spearman de 0,368 y un significativo de 0,030, lo que permite deducir que, a mejor dimensión control, mayor productividad laboral de los trabajadores.
5. Existe correlación entre la dimensión calidad y la productividad laboral de los trabajadores de la central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, con un Rho de Spearman de 0,537 y un significativo de 0,001, lo que permite deducir que, a mejor dimensión calidad, mayor productividad laboral de los trabajadores.
6. Existe correlación entre la dimensión planificación y la productividad laboral de los trabajadores de la central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, con un Rho de Spearman de 0,662 y un significativo de 0,001, lo que permite deducir que, a mejor dimensión planificación, mayor productividad laboral de los trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere al Gerente realizar un plan que ayude a identificar el momento en el que el área necesita mejorar sus procesos a través de : Análisis de métricas: donde analizara por completo todas las métricas de la central de notificaciones respecto a los tramites documentarios que se viene realizando con indicadores que realmente se puedan medir para ver si se permiten lograr objetivos; Estudiar las interacciones de los usuarios: es una forma en la que el área de la central de notificaciones permitirá interactuar con los usuarios e identificar si los procesos que se vienen realizan garantizan la información necesaria para ellos; Cuellos de botella: Para determinar si algunos pasos de los procesos que ya existen tienen fallas y si estas se pueden solucionar en su debido momento; Reglas: respecto a la toma de decisiones por parte del mismo Jefe de área en resolver alguna duda o problema que se está suscitando en su momento o se necesite solucionar con el personal de campo.

Se recomienda al administrador que una de las herramientas que podría mejorar la gestión por procesos es la utilización de BPI (Businnes Process Improvement) dentro del área de la central de notificaciones, ya que va a permitir al área a reducir el tiempo necesario en realizar el trabajo, la disminución en los procesos, garantiza las normas, reglamentos y requisitos que se deben aplicar; además esta herramienta serviría también para otra como un apoyo ya que la central de notificaciones tienen un vínculo directo con otras.

Se recomienda al responsable del área de la central de notificaciones que planifique un cronograma de capacitaciones a los trabajadores tanto de campo y administrativo para darles charlas de coaching, motivación y otras con el propósito de incrementar la productividad laboral de los colaboradores.

Finalmente, se recomienda a futuros investigadores para que mejores la metodología del presente estudio.

REFERENCIAS

- Aroni, A (2021). *La Gestión por Procesos y la Productividad Laboral en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Huancavelica*. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Huancavelica. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/4134>
- Baltodano-García, G. y Leyva Cordero, O. 2020. *La productividad laboral: Una mirada a las necesidades de las Pymes en México*. *Revista Ciencia Jurídica y Política*. 6, 11 (jun. 2020), 15–30. : <https://doi.org/10.5377/rcijupo.v6i11.11228>.
- Barraza, H. (2019). *¿Cuál es la diferencia entre Propósito, Misión y Visión?*https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w25317w/M1DPI106_S2_Cual_es_la_diferencia_entre.pdf
- Calvache, G. (2018). *Incremento de la productividad basado en un modelo de gestión por procesos en la empresa Poliacrilart*. Tesis de maestría, Escuela Politécnica Nacional. <https://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/19737>
- Captio (2021). La necesidad de la gestión por procesos. <https://www.captio.net/blog/la-necesidad-de-la-gestion-por-procesos>
- Castro, A. (2020). *Control interno y productividad laboral de la asociación mercado Atahualpa villa el salvador - 2020*. Tesis de licenciatura. Universidad Autónoma del Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1840>
- Chávez, K., Fernández A. y Inga, R. (2020). *Desarrollo de un sistema web de reclamos, quejas y sugerencias para una entidad financiera – CMAC*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Piura. <http://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2296>
- Chávez, M (2019). *Conceptos, Clasificación, Evolución, efectos de las TICS, ventajas y desventajas, comunidades virtuales, impacto y evolución de servicios. Aplicaciones*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Educación. <http://hdl.handle.net/20.500.14039/3374>
- Clase ejecutiva (2020). *¿Qué entendemos por valores y creencias?* <https://www.claseejecutiva.com.pe/blog/articulos/que-entendemos-por-valores-y-creencias/>

- Código de Ética de Investigación de la Universidad Cesar Vallejo (2020). *Resolución del Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV*.
<https://www.ucv.edu.pe/wpcontent/uploads/2020/11/RCUN%C2%B0022-2020-UCV-Aprueba-Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf>
- Concepto (2019). Políticas de una empresa. <https://concepto.de/politicas-de-una-empresa/>
- Concepto definición (2021). *Unidad*. <https://conceptodefinicion.de/unidad/>
- Concepto definición (2022). *Influencia*. <https://conceptodefinicion.de/influencia/>
- Concytec (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt*.
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cóndor, D. (2019). El empowerment y la productividad laboral en los colaboradores de la empresa inversiones Hen EIRL, Chimbote 2018. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35998>
- Contreras Delgado, O. & Garibay Rendón, N. (2020). *Comunicación organizacional. Historia, desarrollo y perspectivas de un concepto en constante construcción en América Latina*. In *Mediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70.
<http://doi.org.10.18861/ic.2020.15.2.3018>
- Córdova, E. (2020). *Gestión por procesos y productividad en la FCAC – UPLA*. Tesis de licenciatura. Universidad Peruana Los Andes.
<https://hdl.handle.net/20.500.12848/2737>
- Dairium (2020). *El 45% de las empresas españolas utilizan un ERP en la gestión de procesos*. <https://diarium.usal.es/albajimeneznieves/2020/04/01/el-45-de-las-empresas-espanolas-utilizan-un-erp-en-la-gestion-de-procesos/>
- Del Valle, et al. (2020). *Rasgos de personalidad y dificultades de regulación emocional en estudiantes universitarios*. *Revista psicodebate: psicología, cultura y sociedad*, versión On-line ISSN 24516600.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S245166002020000

100004

- Díaz-Soloaga, P. (2019). *“The role of communication in organizational culture. Is there a pattern in Spa-nish fashion companies?”*. El professional de la information, v. 28, n. 5, e280506.<https://doi.org/10.3145/epi.2019.sep.06>
- Duran, A. (2018). *Trabajo en equipo*. Editorial eLearning. S.L. ISBN. 978-84-17814-16-8.
- Economipedia (2020). *Estrategia*.
<https://economipedia.com/definiciones/estrategia.html>
- Economipedia (2021). *Aceptación*.
<https://economipedia.com/definiciones/aceptacion.html>
- Espinoza, A. (2019). *Propuesta de mejora continua en el proceso de producción de una planta de plásticos mediante la metodología pdca y manufactura esbelta*. Tesis de maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú.
<http://hdl.handle.net/20.500.12404/15595>
- Euroinnova (2021). *Que es un concepto de conocimiento*.
<https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-un-concepto-de-conocimiento>
- Euroinnova (2022). *Que es el cuestionario en una investigación*.
<https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-el-cuestionario-en-una-investigacion>
- Gaibor, A. (2022). *Gestión por procesos y la productividad en la empresa Seguid Ambato – Ecuador*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Chimborazo. Ecuador. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/8861>
- Gandolfi, F. (2020). Leadership, Leadership Styles, and Servant Leadership. Journal of Management Research Vol. 18, No. 4, Oct.-Dec. 2018, pp. 261-269.
https://www.researchgate.net/profile/FrancoGandolfi/publication/340940468_Leadership_Leadership_Styles_and_Servant_Leadership/links/5ea6a029a6fdccd79457ffa9/Leadership-Leadership-Styles-and-Servant-Leadership.pdf
- Guissete, L (2018). *La satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral en la empresa novaplaza, huaraz – 2018*. Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29055>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México, México: Editorial Mc

- Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p
- Hoac (2019). *El bien común*. <https://www.hoac.es/dsi/2019/01/15/el-bien-comun/>
- Hubspot (2022). *¿Qué es el liderazgo? Concepto, importancia y habilidades*. <https://blog.hubspot.es/sales/guia-liderazgo-empresarial>
- León (2020). *Competencias y gestión de recursos humanos*. Tesis de licenciatura. Universidad Peruana Cayetano Heredia. <https://hdl.handle.net/20.500.12866/8510>
- Maldonado, J. (2018). *Gestión de Procesos*. https://issuu.com/joseangelmaldonado8/docs/gesti_n_de_procesos__2018_
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández-Nariño, A. y Comas, R-. (2019). *Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo*. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 27(2), 328-342. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández-Nariño, A. y Comas, R-. (2019). *Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo*. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería, 27(2), 328-342. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Morocho, T. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. Tesis de licenciatura. Universidad Peruana Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/1809>
- Numdea (2019). *Objetivos*. <https://numdea.com/objetivos.html>
- Numdea (2020). *Valor agregado*. <https://numdea.com/valor-agregado.html>
- Panchillo, E.; Guivar, J y Heredia, J. (2020). *Gestión por procesos para mejora de la productividad de la Empresa Ingetrafic S.R.L., Lima – 2020*. Tesis de maestría. Universidad Peruana de las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1129>
- Pérez, A. y Quispe, J (2018). *Gestión por procesos y su relación con la productividad laboral de los colaboradores del área de créditos de la cooperativa de ahorro y crédito NSR Cajamarca, 2018*. Tesis de licenciatura. Universidad Privada del Norte. <https://hdl.handle.net/11537/14543>
- Porter M., Kramer M. (2019) *Creating Shared Value*. In: *Lenssen G., Smith N.* (eds)

- Managing Sustainable Business. Springer, Dordrecht.
https://doi.org/10.1007/978-94-024-1144-7_16
- Qualtrics (2018). *¿Qué es una encuesta?*. <https://www.qualtrics.com/es-la/gestion-de-la-experiencia/investigacion/que-es-una-encuesta/>
- Ramírez, W. y Zavaleta, W. *Gestión de almacenes y su relación con la productividad laboral de la Empresa Viza Constructores S.A.C., Juanjui, 2018*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de San Martín.
<http://hdl.handle.net/11458/3676>
- Salas, Y. (2020). *Gestión por procesos y productividad del personal en la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policía Lima, 2020*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57521>
- Salazar, E. (2021). *Gestión por procesos y simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, 2019-2020*. Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63125>
- Saquicela, V. (2019). *Gestión por procesos como metodología para mitigar el riesgo operativo en las cooperativas de ahorro y crédito del segmento dos en el área de crédito*. Tesis de maestría. Universidad del Azuay. Ecuador.
<Http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/9004>
- Segovia, C. (2019). *Cultura Organizacional y Gestión por Competencia en el sistema de Recursos Humanos del Ministerio de Salud*. (Tesis Doctoral). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4643/TE_SIS_SEGOVIA_CIRILO.pdf?sequence=1&isAllowed=
- Sensame (2019). *Aptitud*. <https://www.sesametime.com/assets/diccionario/aptitud/>
- Softgrade (2018). *¿Qué son las políticas y reglas de una empresa?*. <https://softgrade.mx/que-son-politicas-y-reglas/#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%20y%20reglas%20de%20una%20mpresa%20juegan%20un%20papel,para%20que%20garanticemos%20su%20cumplimiento.>
- Soledispa, X. Z. (2020). La nueva gestión pública, retos y oportunidades. Revista Polo de Conocimiento, Vol. 5(Nº 9), 381. doi:doi:10.23857/pc.v5i9.1695

- Sosa, C (2018). *Motivación laboral y productividad en la Gerencia de Desarrollo Urbano, Ambiental y Acondicionamiento Territorial de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto – 2018*. Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27128>
- Todamateria (2019). *Información*. <https://www.todamateria.com/informacion/>
- Udea (2020). *Gestión por procesos en épocas de crisis sanitaria*. <https://www.udea.edu.co/wps/portal/udea/web/inicio/udea-noticias/udea-noticia!/ut/p/z0/fU6xCslwFPwVI44hsdaoY3EQxMFBpM0ijzTUpzUvzYvi59vIC4ux91xd5w0spLGwwNbSEgeukHXRpWq3ULQu1U7rQqtT7Yr7IN7PDUcmtNP8DwwJet6U0ljyyT2TrALFBN29cZAp4F91ppv78BEnnhJaBM7Uu2xoTH1tSmgH75mqnU8nhbDnAiRrGNi4bxwgSywaJywERIZMHhMEBFkuJr6BdclkiQ!/>
- Universidad de Lima (2020). *Gestión por procesos en la era digital*. <https://www.ulima.edu.pe/pregrado/ingenieria-industrial/noticias/gestion-por-procesos-en-la-era-digital>
- Vargas, T., Vizzuett, V., Amador, E., Becerra, L. y Villegas, E. (2018). *La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. TEUKEN BIDIKAY*. Revista Latinoamericana De Investigación En Organizaciones, Ambiente Y Sociedad., 9(13), 129-153. <https://doi.org/10.33571/teu>
- Veropo (2020). *¿Qué es una convocatoria?*. <https://www.veropo.com/que-es-una-convocatoria/>
- Yedra, C. (2020). *La gestión por procesos de la empresa vipkard de la ciudad de Riobamba y su incidencia en la productividad, periodo 2018- 2019*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7562>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de Operacionalización de variables

| Variable de estudio | Definición conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Tipo de Escala |
|----------------------|--|---|---------------|--|-------------------|
| Gestión por procesos | La gestión por procesos es un enfoque en el trabajo donde se busca el mejoramiento continuo de las actividades de una empresa por medio de la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos. (Peper Bergholz, 2011). Citado por Gaibor (2022). | Para medir la gestión por procesos, se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, el cual se aplicó a los colaboradores en relación a las 03 dimensiones de la variable en estudio e indicadores. | Control | -Tecnologías de Información y Comunicación (Tics) -Políticas y Normas -Autocontrol (Empowerment) | 1. Ordinal |
| | | | Calidad | -Valor Agregado -Mejora continua -Quejas y sugerencias -Medición de la satisfacción del cliente | |
| | | | Planificación | -Objetivos -Liderazgo -Estrategias -Información -Comunicación | |

| Variable de estudio | Definición conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Tipo de Escala |
|-----------------------|---|---|------------------------|---|----------------|
| Productividad Laboral | La productividad laboral (PL) está relacionado con; producción obtenida en un determinado tiempo laborado, siendo cuantifico al relacionarlo con la producción, ingresos o ventas entre las horas laborables, y/o números de colaboradores, realizados mediante un tiempo indicado. Baltodano y Leyva (2020). | Para medir la productividad laboral se emplea la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario, el cual se aplicó a los colaboradores en relación a las 04 dimensiones de la variable en estudio e indicadores. | Competencias | -Aptitudes -Rasgos de personalidad -Conocimientos | Ordinal |
| | | | Trabajo en equipo | -Unidad -Bien común | |
| | | | Cultura organizacional | -Creencias y valores -Misión y visión -Políticas | |
| | | | Liderazgo | -Influencia -Aceptación -Convocatoria | |

Anexo 2. Matriz de consistencia

Gestión por procesos y productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022.

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | METODOLOGICO | POBLACIÓN |
|--|---|--|--|---|---|
| <p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022</p> <p>Específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de la gestión por procesos del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el control y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la planificación y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022?</p> | <p>General</p> <p>Determinar la relación entre la gestión por procesos y productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022</p> <p>Específicos</p> <p>Identificar el nivel de la gestión por procesos del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022.</p> <p>Identificar el nivel productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre el control y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la calidad y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022.</p> <p>Determinar la relación entre la planificación y la productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022.</p> | <p>H1: Hipótesis de investigación</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión por procesos y productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022.</p> <p>Ho: Nula</p> <p>No existe relación significativa entre la gestión por procesos y productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022.</p> | <p>V1: Gestión por procesos</p> <p>V2: Productividad laboral</p> | <p>Tipo de investigación:</p> <p>El tipo de investigación fue de tipo aplicada cuantitativa</p> <p>Nivel de investigación:</p> <p>Descriptiva-correlacional</p> <p>Diseño y esquema de la investigación:</p> <p>El diseño de investigación será no experimental.</p> | <p>Población : 35</p> <p>Trabajadores del área de la central de notificaciones de una institución pública.</p> |

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para medir la gestión por procesos

Estimado participante, el presente cuestionario es anónimo, está dirigido a los trabajadores del área de central de notificaciones de una institución pública de la ciudad de Trujillo, se estudiará sobre la gestión por procesos, por lo que le agradeceré responder con la mayor honestidad posible. Los datos suministrados solo serán tomados para fines académicos, la información proporcionada será manejada y procesada de forma confidencial y es de carácter anónimo. ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

Sí No

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

| Siempre (S) | Casi siempre (CS) | A veces (A) | Casi nunca (CN) | Nunca (N) |
|-------------|-------------------|-------------|-----------------|-----------|
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

| VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS | S | CS | A | CN | N |
|--|---|----|---|----|---|
| Dimensión 1: Control | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Tecnologías de Información y Comunicación (Tics) | | | | | |
| 1. ¿Con que frecuencia utilizan el sistema de gestión administrativa? | | | | | |
| 2. ¿Con que frecuencia se realiza un control al sistema de gestión administrativa del área de central de notificaciones? | | | | | |
| Políticas y normas | | | | | |
| 3. ¿Reciben inducción sobre las políticas de la institución y del área? | | | | | |
| 4. ¿Existe una simplificación administrativa en el área de la central de notificaciones? | | | | | |
| Autocontrol (empowerment) | | | | | |
| 5. ¿Participan en los mecanismos de evaluación del área? | | | | | |
| 6. ¿Con que frecuencia toman decisiones en favor del área? | | | | | |
| Dimensión 2 : Calidad | | | | | |
| Valor agregado | | | | | |
| 7. Con que frecuencia el área de central de notificaciones realiza tramites documentarios adecuados | | | | | |
| 8. La central de notificaciones realiza sus trámites previa comunicación. | | | | | |
| Mejora continua | | | | | |
| 9. Se cumplen los estándares de calidad. | | | | | |
| Quejas y sugerencias | | | | | |
| 10. Con que frecuencia se cumple el protocolo de atención de quejas y sugerencias. | | | | | |
| Medición de la satisfacción del cliente | | | | | |
| 11. Realizan encuestas para medir el grado de satisfacción de los usuarios. | | | | | |
| 12. Con que frecuencia se conoce la satisfacción de los usuarios. | | | | | |
| Dimensión 3: Planificación | | | | | |
| Objetivos | | | | | |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 13. Se cumplen con los objetivos del área de la central de notificaciones | | | | | |
| Liderazgo | | | | | |
| 14. Existe una comunicación efectiva por parte del jefe inmediato. | | | | | |
| 15. Con que frecuencia existe participación y trabajo en equipo. | | | | | |
| Estrategias | | | | | |
| 16. Con que frecuencia demuestras tus habilidades y destrezas dentro del trabajo. | | | | | |
| Información | | | | | |
| 17. La información que usa la jefatura la utiliza para formular estrategias y tomar decisiones. | | | | | |
| 18. Con que frecuencia utilizas información para planificar los proyectos de trabajo. | | | | | |
| Comunicación | | | | | |
| 19. Existe una comunicación directa, abierta y transparente en el área de trabajo. | | | | | |
| 20. Con que frecuencia se comunican los logros del área de trabajo. | | | | | |

¡Muchas gracias por su participación!

Cuestionario para medir la productividad laboral

Estimado participante, el presente cuestionario es anónimo, está dirigido a los trabajadores del área de central de notificaciones institución pública de la ciudad de Trujillo, se estudiará sobre la productividad laboral, por lo que le agradeceré responder con la mayor honestidad posible. Los datos suministrados solo serán tomados para fines académicos, la información proporcionada será manejada y procesada de forma confidencial y es de carácter anónimo. ¿Desea participar como encuestado en esta investigación?

Sí No

Estimado(a), se agradece su apertura a la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase a indicar la frecuencia de acción de su organización marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

| | | | | |
|-------------|-------------------|-------------|-----------------|-----------|
| Siempre (S) | Casi siempre (CS) | A veces (A) | Casi nunca (CN) | Nunca (N) |
| 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |

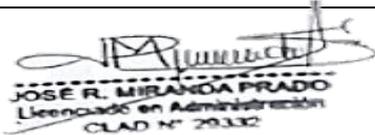
| VARIABLE 1: PRODUCTIVIDAD LABORAL | S | CS | A | CN | N |
|---|---|----|---|----|---|
| Dimensión 1: Competencias | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Aptitudes | | | | | |
| 1. Con que frecuencia utilizo mis capacidades para desarrollar la labor encargada | | | | | |
| 2. Con que frecuencia demuestro aptitudes para la labor que realizo | | | | | |
| Rasgos de personalidad | | | | | |
| 3. Demuestra dominio en las actividades que se encomienda | | | | | |
| 4. Constantemente reto mi talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la practica | | | | | |
| Conocimientos | | | | | |
| 5. Con que frecuencia utiliza sus conocimientos para desarrollar las tareas encomendadas. | | | | | |
| Dimensión 2: Trabajo en equipo | | | | | |
| Unidad | | | | | |
| 6. Considero que he aportado lo que se espera de mí en los equipos de trabajo en que he participado en mi organización. | | | | | |
| 7. Me integro con facilidad al grupo de trabajo | | | | | |
| Bien común | | | | | |
| 8. Participo con disposición en las tareas en grupo en mi centro de trabajo | | | | | |
| 9. Me integro con facilidad al grupo de trabajo | | | | | |
| 10. Expreso mi disposición a trabajar en equipo por el bien común. | | | | | |
| Dimensión 3: Cultura organizacional | | | | | |
| Creencias y valores | | | | | |
| 11. El área de la central de notificaciones considera un conjunto de valores claro, ético y consistente que | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| rige la forma en que nos conducimos y nos ayuda a distinguir lo correcto. | | | | | |
| 12. El área de la central de notificaciones tiene en cuenta un proceso para superar las deficiencias y dificultades laborales. | | | | | |
| Visión y misión | | | | | |
| 13. Los objetivos de la institución municipal están bien definidos. | | | | | |
| 14. Con que frecuencia se realizan reuniones periódicas para debatir y compartir la información del trabajo. | | | | | |
| Políticas | | | | | |
| 15. Con que frecuencia se realizan capacitaciones y actividades de integración. | | | | | |
| Dimensión 4: Liderazgo | | | | | |
| Influencia | | | | | |
| 16. El jefe facilita la comunicación y participación | | | | | |
| 17. El jefe tiene influencia positiva en todos los trabajadores | | | | | |
| Aceptación | | | | | |
| 18. El jefe tiene aceptación positiva en todos los trabajadores | | | | | |
| 19. El jefe ha establecido las normas y tareas claras para todos. | | | | | |
| Convocatoria | | | | | |
| 20. Con que frecuencia el jefe tiene una buena convocatoria en todos los trabajadores. | | | | | |

¡Muchas gracias por su participación!

Anexo 4. Validación de los instrumentos de Juicio de Expertos

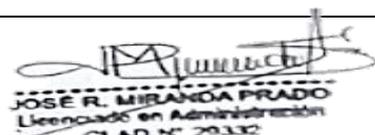
Validación del instrumento de la gestión por procesos

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Cuestionario para la variable gestión por procesos |
| Objetivo del instrumento | Determinar la relación entre la gestión por procesos y productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022 |
| Nombres y apellidos del experto | José Rodar Miranda Prado |
| Documento de identidad | 18087870 |
| Años de experiencia en el área | 9 |
| Máximo Grado Académico | Licenciado en Administración |
| Nacionalidad | Peruano |
| Institución | Universidad Nacional de Trujillo |
| Cargo | Director General de Planificación y Presupuesto / Asesor de Alcaldía / Municipalidad Provincial de Virú |
| Número telefónico | 949425038 |
| Firma |  JOSÉ R. MIRANDA PRADO Licenciado en Administración CLAD N° 29332 |
| Fecha | 04/09/2022 |

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Cuestionario para la variable gestión por procesos |
| Objetivo del instrumento | Determinar la relación entre la gestión por procesos y productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022 |
| Nombres y apellidos del experto | Tania Vanessa Colchado Cerdán |
| Documento de identidad | 18143923 |
| Años de experiencia en el área | 21 años |
| Máximo Grado Académico | Magister |
| Nacionalidad | Peruana |
| Institución | Universidad César Vallejo |
| Cargo | Docente |
| Número telefónico | 964430296 |
| Firma |  |
| Fecha | 04/09/2022 |

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Cuestionario para la variable gestión por procesos |
| Objetivo del instrumento | Determinar la relación entre la gestión por procesos y productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022 |
| Nombres y apellidos del experto | Johann Sebastián Reyes Cachique |
| Documento de identidad | 73127526 |
| Años de experiencia en el área | 3 |
| Máximo Grado Académico | MBA |
| Nacionalidad | Peruano |
| Institución | Consortio Megalogística |
| Cargo | Encargado de administración y logística |
| Número telefónico | 934112206 |
| Firma |  |
| Fecha | 04/09/2022 |

Validación del instrumento de la productividad laboral

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Cuestionario para la variable productividad laboral |
| Objetivo del instrumento | Determinar la relación entre la gestión por procesos y productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022 |
| Nombres y apellidos del experto | José Rodar Miranda Prado |
| Documento de identidad | 18087870 |
| Años de experiencia en el área | 9 |
| Máximo Grado Académico | Licenciado en Administración |
| Nacionalidad | Peruano |
| Institución | Universidad Nacional de Trujillo |
| Cargo | Director General de Planificación y Presupuesto / Asesor de Alcaldía / Municipalidad Provincial de Virú |
| Número telefónico | 949425038 |
| Firma |  JOSE R. MIRANDA PRADO Licenciado en Administración CLAD N° 20330 |
| Fecha | 04/09/2022 |

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Cuestionario para la variable productividad laboral |
| Objetivo del instrumento | Determinar la relación entre la gestión por procesos y productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022 |
| Nombres y apellidos del experto | Tania Vanessa Colchado Cerdán |
| Documento de identidad | 18143923 |
| Años de experiencia en el área | 21 años |
| Máximo Grado Académico | Magister |
| Nacionalidad | Peruana |
| Institución | Universidad César Vallejo |
| Cargo | Docente |
| Número telefónico | 964430296 |
| Firma |  |
| Fecha | 04/09/2022 |

| | |
|---------------------------------|---|
| Nombre del instrumento | Cuestionario para la variable productividad laboral |
| Objetivo del instrumento | Determinar la relación entre la gestión por procesos y productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022 |
| Nombres y apellidos del experto | Johann Sebastián Reyes Cachique |
| Documento de identidad | 73127526 |
| Años de experiencia en el área | 3 |
| Máximo Grado Académico | MBA |
| Nacionalidad | Peruano |
| Institución | Consorcio Megalogística |
| Cargo | Encargado de administración y logística |
| Número telefónico | 934112206 |
| Firma |  |
| Fecha | 04/09/2022 |

Anexo 5. La confiabilidad de las variables (prueba piloto de Alfa de Cronbach)
Gestión por procesos

| Muestra | Items / Reactivos / Preguntas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|----------|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | |
| 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 3 | 2 | 41 |
| 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 42 |
| 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 50 |
| 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 45 |
| 5 | 1 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 48 |
| 6 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 5 | 2 | 39 |
| 7 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 5 | 2 | 5 | 2 | 45 |
| 8 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 3 | 2 | 47 |
| 9 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 75 |
| 10 | 1 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 48 |
| 11 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 44 |
| 12 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 5 | 2 | 47 |
| 13 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 38 |
| 14 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 39 |
| 15 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 41 |
| VARIANZA | 0.2 | 2.1 | 0.1 | 0.9 | 1.8 | 0.4 | 0.2 | 1.8 | 0.2 | 0.6 | 0.2 | 1.9 | 0.6 | 0.3 | 0.2 | 0.8 | 1.7 | 0.2 | 0.9 | 0.6 | 73.4 |
| TOTAL | 15.7 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|--|-------------------------|
| N° ÍTEMS (K) | 20 |
| MÉTODO | ALFA DE CRONBACH |
| ALFA= | 0.8281 |
| Si el coeficiente es mayor a 0.8000 cercano a 1, entonces se tiene una alta confiabilidad del instrumento. | |

Productividad laboral

| C | Items / Reactivos / Preguntas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | TOTAL |
|-----------------|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | |
| 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 53 |
| 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 49 |
| 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 3 | 52 |
| 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 48 |
| 5 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 3 | 46 |
| 6 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 5 | 2 | 42 |
| 7 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 45 |
| 8 | 1 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 50 |
| 9 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 76 |
| 10 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 48 |
| 11 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 46 |
| 12 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 2 | 43 |
| 13 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 44 |
| 14 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 41 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 74 |
| VARIANZA | 0.9 | 2.2 | 0.5 | 1.0 | 1.9 | 0.8 | 0.8 | 2.2 | 1.2 | 0.9 | 0.8 | 1.7 | 0.3 | 0.9 | 0.4 | 0.8 | 1.3 | 1.0 | 0.9 | 0.4 | 103.8 |
| TOTAL | 20.8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|--|-------------------------|
| N° ÍTEMS (K) | 20 |
| MÉTODO | ALFA DE CRONBACH |
| ALFA= | 0.8417 |
| Si el coeficiente es mayor a 0.8000 cercano a 1, entonces se tiene una alta confiabilidad del instrumento. | |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y productividad laboral del área de central de notificaciones en una institución pública de Trujillo, 2022", cuyos autores son ALTAMIRANO PATIÑO MARIA CONSUELO, CAMACHO ROMERO LAYNNER SCHUYLER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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.

TRUJILLO, 03 de Enero del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| QUISPE LOPEZ JENNY MARTHA DNI: 32924318 ORCID: 0000-0001-7624-9695 | Firmado electrónicamente por: JMQUISPEL el 03- 01-2023 06:43:57 |

Código documento Trilce: TRI - 0507154