



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**La gestión por procesos y la relación con las competencias  
laborales en los servidores públicos del programa nacional cuna  
más - unidad territorial Apurímac, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Damian Sarmiento, Marilu ([orcid.org/0000-0001-9989-4961](https://orcid.org/0000-0001-9989-4961))

**ASESOR:**

Mg. Torres Mirez, Karl Friederick ([orcid.org/0000-0002-6623-936X](https://orcid.org/0000-0002-6623-936X))

**CO-ASESOR:**

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino ([orcid.org/0000-0002-4645-4134](https://orcid.org/0000-0002-4645-4134))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo sostenible y adaptación al cambio climático

LIMA - PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios por guiarme y darme la fortaleza de no rendirme en este proceso. A mi madre por creer en mí e inculcarme valores desde que tengo uso de razón, a mis mejores motivaciones Ian y Joaquín, a mis asesores por las facilidades brindadas en este proceso, a todos ellos dedico la culminación de este proyecto y el apoyo constante que siempre me dieron.

## **Agradecimiento**

Mi agradecimiento a mi familia, colegas y docentes de la Universidad Cesar Vallejo quienes, con su paciencia y conocimiento, me guiaron y brindaron en cada etapa de este proceso las herramientas necesarias que me permitirán desarrollarme profesionalmente, así mismo a mis compañeros de estudio quienes me brindaron el apoyo emocional constante.

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	5
III. METODOLOGÍA .....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	16
3.2. Variables y operacionalización .....	17
3.3. Población muestra y muestreo.....	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	20
3.5. Procedimientos .....	22
3.6. Método de análisis de datos .....	23
3.7. Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS .....	25
4.2.1. Prueba de normalidad.....	33
4.2.2. Contrastación de hipótesis.....	34
V. DISCUSIÓN.....	38
VI. CONCLUSIONES .....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43



## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Operacionalización de variables .....	19
<b>Tabla 2</b> Población de estudio .....	20
<b>Tabla 3</b> Expertos Validadores .....	22
<b>Tabla 4</b> Resultados para la dimensión Gestión por procesos .....	25
<b>Tabla 5</b> Dimensión procesos operativos .....	26
<b>Tabla 6</b> Dimensión procesos estratégicos .....	27
<b>Tabla 7</b> Dimensión procesos de soporte y apoyo .....	28
<b>Tabla 8</b> Variable competencias laborales .....	29
<b>Tabla 9</b> Dimensión competencias básicas .....	30
<b>Tabla 10</b> Dimensión competencias específicas .....	31
<b>Tabla 11</b> Competencias generales .....	32
<b>Tabla 12</b> Prueba de normalidad .....	33
<b>Tabla 13</b> Relación entre la gestión por procesos y la competencia laboral .....	34
<b>Tabla 14</b> Relación entre la gestión por procesos y las competencias básicas .....	35
<b>Tabla 15</b> Relación entre la gestión por procesos y las competencias específicas ....	36
<b>Tabla 16</b> Relación entre la gestión por procesos y las competencias generales .....	37

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Variable Gestión por procesos .....	25
<b>Figura 2</b> Procesos operativos .....	26
<b>Figura 3</b> Procesos estratégicos .....	27
<b>Figura 4</b> Procesos de soporte y apoyo .....	28
<b>Figura 5</b> Competencias laborales .....	29
<b>Figura 6</b> Competencias básicas .....	30
<b>Figura 7</b> Competencias específicas .....	31
<b>Figura 8</b> Competencias generales .....	32

## Resumen

El presente estudio, tuvo como objetivo principal el determinar la relación existente entre la gestión por procesos y las competencias laborales de los servidores públicos del Programa Nacional Cuna Más en la Unidad Territorial de Apurímac que para dicho fin, se empleó como metodología de estudio el enfoque cuantitativo, alcance correlacional, diseño no experimental de corte transversal y un método hipotético deductivo, tomando en consideración una población y muestra de 99 servidores, a quienes se les administró una encuesta como técnica y el cuestionario como parte del instrumento de recolección de datos, que permitieron obtener como resultado la existencia de una correlación alta, positiva y significativa entre las variables de estudio; representado por los valores de  $r= 0.996$  y  $p=0.000 > 0.05$ , por lo que se concluyó en la aceptación de la hipótesis alterna del estudio, lo cual permite además, manifestar que cuanto mejor sea la gestión por procesos dentro de la entidad, la entidad contará con mejores y mayores competencias laborales que permitirán el logro eficaz de objetivos institucionales y personales de cada servidor público.

**Palabras clave:** gestión por procesos, competencias laborales, gestión estratégica y competencias específicas.

## **Abstract**

The main objective of this study was to determine the relationship between process management and the labor competencies of public servants of the Cuna Más National Program in the Territorial Unit of Apurímac, which for this purpose, used as a study methodology the approach quantitative, correlational scope, non-experimental cross-sectional design and a hypothetical deductive method, taking into account a population and sample of 99 servers, to whom a survey was administered as a technique and the questionnaire as part of the data collection instrument, which allowed to obtain as a result the existence of a high, positive and significant correlation between the study variables, represented by the values of  $r= 0.996$  and  $p=0.000>0.05$ , for which it was concluded in the acceptance of the alternative hypothesis of the study, which also allows us to state that the better the management by processes within the entity, the entity ad will have better and greater labor skills that will allow the effective achievement of institutional and personal objectives of each public servant.

**Keywords:** process management, labor competencies, strategic management and specific competencies.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Durante las dos últimas décadas, el proceso de promoción y desarrollo de estrategias que permitan a los ciudadanos de los diferentes países del mundo, contar con un estado democrático y abierto, conllevó a la simplificación administrativa por la cual operan las entidades, encargadas de brindar seguridad y sostenibilidad del estado a través de sus diferentes funciones asignadas, dando pase a la modernización bajo las mejoras de acceso y transparencia a la información necesaria que permita a los ciudadanos ejercer su labor como sociedad (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2018). La gestión por procesos tiene como finalidad el cambiar la tradicional estructura de organización funcional del estado, buscando la generación de impactos positivos a través de los bienes y servicios que se presta a la ciudadanía, sin embargo, aún es tema de preocupación, ya que en muchos países de la región latinoamericana, aún no se incorporó esta política de gobierno (Cepal, 2018).

Los países americanos que presentaron casos de éxito después de implementar la gestión por procesos fueron: Argentina, Brasil, Chile y Ecuador y México, estados en los cuales en base al establecimiento del servicio civil en función a los méritos, lograron actualizar la gestión burocrática inicial, además de establecer de manera eficaz el presupuesto por resultados, recayendo en la gestión por procesos, en los cuales se desarrollaron estrategias enfocadas en la reingeniería y calidad de servicios, permitiendo orientar de manera eficiente los bienes y servicios con los que cada uno de estos países cuenta, incrementando la productividad y beneficio de la población a través de la descentralización (Quintero, 2022).

Sin embargo, el Perú, es uno de los muchos países que a través de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, la busca incrementar el valor en la administración y servicio público, no obstante, se demostró que en el transcurso de los últimos diez años, los cambios realizados en el ámbito público, más allá de generar mejorías presentaron cambios no favorecedores reforzados por la pandemia, ya que a partir de su afectación en el país, puso en evidencia la crisis política, económica, educacional y social, reflejando escenarios de incertidumbre ante el accionar de los funcionarios y servidores públicos, toda vez que los principales

problemas en la administración pública tienen implicancias con la corrupción económica y política generando disconformidades por parte de los peruanos ante las acciones que se llevan a cabo dentro de las instituciones públicas repercutiendo en la legitimidad de todo el sistema político (Shack et al., 2020).

Por su lado, la Unidad territorial de Apurímac, que actualmente tiene 2 servicios dirigidos a la población vulnerable, Servicio de Acompañamiento a Familias con 75 comités de gestión y el Servicio de Cuidado Diurno con 43 de comités de gestión, distribuidos en las 7 provincias de la región (Midis, 2022), presentó descoordinaciones que imposibilitaron el seguimiento a las acciones correctivas que son necesarias para evaluar el impacto de los servicios públicos sobre la ciudadanía, demostrando la debilidad en la gestión por procesos que dentro del área en cuestión resulta complicada y requiere una transformación constante y profunda en cada parte de un proceso.

Respecto a las competencias laborales, Fierro (2017) lo definió como los conocimientos, prácticas y destrezas que son importantes y necesarias que permiten a las personas realizar actividades de manera eficaz y eficiente sus funciones dentro de una determinada organización. Uno de los países que incrementó limitantes y mayores exigencias laborales, conllevando al desarrollo acelerado de competencias en materia laboral, fue China, que por motivo de ineficiencias de los servidores públicos y privados incrementó su tasa de desempleo en un 13,5% afectando directamente a su economía, generando pérdidas de entre 860 y 3440 millones de dólares (China, 2020).

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe-Cepal (2021), evidenció que las brechas laborales se profundizaron durante el 2021, afectando principalmente a la población recién egresada de sus estudios superiores ya que para integrarse a cualquier empresa, ya sea de administración pública o privada, el perfil solicitado incrementó requisitos que iban más allá de la experiencia, además que deberían presentar mayor capacidad de productividad en referencia de las personas que anteriormente laboraron dentro del lugar al cual postulaban y en muchos casos bajo condiciones que no presentaban protección social y de salud.

Ante lo mencionado, en el Perú mediante la Ley del Servicio Civil N°30057 (2022), cuya finalidad es brindar lineamientos que permitan a las entidades públicas alcancen la eficiencia y eficacia bajo la prestación de servicios de calidad además de la promoción del desarrollo de las personas que integran a la administración pública. Tomando en consideración la información precedente, se evidenció que dentro de la Oficina Central de la Unidad Territorial de Apurímac del Programa Cuna Más, al ser ente dependiente del control gubernamental, se ciñe a los requisitos y exigencias que se demanda a los profesionales y ciudadanos que prestan servicios dentro del programa, o lo que se logró evidenciar que muchos de los servidores no cuentan con las competencias requeridas para el puesto que ocupan, causando cierto grado de desazón en los usuarios beneficiarios,

Es por ello que, en la presente investigación, se formularon como interrogantes de investigación, teniendo a la pregunta general: ¿De qué manera se relaciona la gestión por procesos con las competencias laborales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022?, y como cuestionamientos específicos: ¿Cuál es el grado de relación entre la gestión por procesos y las competencias básicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022?; ¿En qué grado se relaciona la gestión por procesos con las competencias específicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022?; ¿Existe relación entre la gestión por procesos y las competencias generales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022?

Por otra parte, se planteó como objetivo general el Determinar cuál es el grado de relación entre la gestión por procesos y las competencias laborales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022, como parte de los objetivos específicos: Determinar el grado de relación entre la gestión por procesos y las competencias básicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022; Determinar cuál es el grado de relación entre la gestión por procesos con las competencias específicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022; Determinar si existe relación entre

la gestión por procesos y las competencias generales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022.

Mientras que, las hipótesis de investigación se encuentran seccionadas de la siguiente manera, hipótesis general: Existe relación positiva entre la gestión por procesos y las competencias laborales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022 y dentro de las hipótesis específicas se encuentran: Existe alto grado de relación entre la gestión por procesos y las competencias básicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022; La gestión por procesos se relaciona de manera positiva y directa con las competencias específicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022; Existe relación positiva entre la gestión por procesos y las competencias generales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022.

Es por ello, que esta investigación contiene el valor teórico, ya que comprende datos referenciales y definiciones teóricas respecto a la gestión por procesos y competencias laborales con sus respectivas dimensiones e indicadores, así mismo, pretenderá definir la relación de las dos variables, por tanto, sirve como antecedente para futuros proyectos de investigación. Así como también posee utilidad metodológica, debido a que empleará la técnica e instrumento para obtención de datos sobre cada variable de estudio, mismos que cumplirán con los requisitos establecidos previos a su aplicación, además, servirá como guía a los futuros investigadores que desarrollan estudios similares al tema que se estudia. En cuanto a la justificación práctica, este estudio comprende las implicancias prácticas porque proporcionará datos informáticos y reales respecto a la gestión por procesos que se lleva a cabo dentro del programa y ante las competencias laborales que este exige para la integración de los diversos profesionales que laboran dentro del programa, el cual, sirve como una base para la resolución de problemas pendientes dentro del Ministerio de Desarrollo e Inclusión social del cual depende el programa, así mismo, los resultados que se alcanzarán serán empleados como base para poder desarrollar otros estudios con mayor realce.

## II. MARCO TEÓRICO

En los párrafos posteriores, se presentan los antecedentes que preceden a esta investigación cuya importancia se centra en los resultados que cada una presenta para en adelante ser comparados con los resultados que se hallen desde la presente, por lo tanto, después de haber realizado una revisión exhaustiva, se presentan los siguientes antecedentes internacionales y nacionales:

Como estudios internacionales, se tiene a Rodríguez-de-Zamarripa y Maldonado-Mosquera (2021), quienes mediante su artículo de investigación buscaron determinar la relación entre la gestión estratégica y la productividad organizacional, que para tal motivo emplearon como parte de su metodología el tipo básico de investigación, de alcance correlacional, con una muestra de estudio igual a 10 trabajadores, a quienes se les administro una encuesta como parte de la toma de datos, los resultados hallados reflejaron que existe relación alta y positiva entre las variables estudiadas, mismas que son justificadas bajo el coeficiente de correlación de Pearson con valor igual a 0.890, permitiendo concluir a los investigadores en que si se mejora la gestión estratégica en alguna unidad, estas mejorías se verán reflejadas en la productividad de los colaboradores de la empresa

Así mismo, Forrester et al. (2019), quienes mediante su investigación, se plantearon como objetivo el determinar cuál era la relación existente entre las habilidades de comunicación con la calidad de servicio que brindaron los servidores de programas sociales, para tal motivo, se empleó como metodología de investigación el nivel correlacional de investigación y diseño no experimental, dirigido a 127 familias beneficiarias de los programas, quienes rellenaron cuestionarios en referencia de la calidad de servicio recibido, dando como resultado que las habilidades de los trabajadores, y en particular las habilidades de construcción de relaciones, fueron fuertemente asociados con el compromiso de los padres poco por lo tanto se concluye que, existe relación habilidades no significativa con la calidad de servicio percibido por las familias usuarias.

Por otro lado, en Irak Aziz (2019), realizó un estudio, donde tuvo como finalidad el descubrir la relación entre la planificación estratégica en la mejora del desempeño estratégico de los bancos de Bahrein. Estudio de nivel correlacional y enfoque cuantitativo, la población del estudio estuvo formado por los empleados de 10 de los 12 bancos, mientras que, para la muestra, se tomó a 50 trabajadores a quienes se les administró un cuestionario que permitió recolectar los datos que, al ser procesados, presentaron como resultado que la planificación estratégica tiene alta relación estadísticamente significativa en las finanzas, los clientes, el aprendizaje y el crecimiento. Además, se demostró un impacto estadísticamente significativo medio de la planificación estratégica en los procesos de negocio. Por lo tanto, el estudio concluyó en que la implementación de la planificación estratégica tiene un impacto positivo en el desempeño estratégico, incluidas todas sus perspectivas, a saber, financiera, de clientes, de procesos comerciales internos y de aprendizaje y crecimiento. Además, se demostró una buena relación entre la implementación de la planificación estratégica y las perspectivas financieras, de clientes y de aprendizaje y crecimiento.

De la misma forma, Turriago (2019), presentó su estudio en el cual tuvo como objetivo primordial el determinar la relación existente entre la planificación estratégica, la competitividad y el desempeño de los colaboradores de las Mypes en Cundinamarca, para llegar a su propósito, el investigador tomó como metodología de estudio el enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal, la población y muestra estuvo representada por 120 trabajadores, quienes participaron de la encuesta propuesta como técnica de recolección de datos, los resultados demostraron que la planificación estratégica de las Mypes y el desempeño de los colaboradores de estas, presentaron correlación baja y significativa con valor de Spearman  $=0.326$ , sin embargo, la competitividad y el desempeño se relacionan de manera alta, cuyo valor de correlación fue del  $0.845$ , por lo tanto se concluye que aquellas micro y pequeñas empresas que aplican mejoras en cuanto a su planeación estratégica, tienen mayor productividad y desempeño laboral por parte de sus colaboradores.

Por su parte Sotelo (2018), quien mediante su investigación buscó determinar el impacto del soporte organizacional en el compromiso laboral, para lo cual realizó el uso del nivel correlacional, de enfoque cuantitativo y diseño no experimental, el estudio tuvo como población y muestra a 251 empleados de la industria manufacturera en estudio, la técnica de recabación para la información fue la encuesta, por lo tanto el instrumento empleado fue el cuestionario mediante el cual se lograron alcanzar como resultados que existe relación positiva y directa entre las variables estudiadas, ya que gracias a una adecuada estructura organizacional y determinación de funciones no se presentan ausentismos, por lo tanto el compromiso de los trabajadores es perdurable, así como sus niveles de productividad.

En referencia a los antecedentes nacionales, se presenta la investigación realizada por Oda (2022), quien tuvo como finalidad determinar la relación existente entre la gestión por procesos y las competencias laborales de trabajadores del centro de Salud Nicolás Garatea, considerando como metodología del estudio el alcance correlacional, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, donde la muestra estuvo compuesta por 50 trabajadores del mencionado puesto de salud, en tanto, se consideró la encuesta y el cuestionario para la recolección de los datos, como resultados del estudio se obtuvo que, existe correlación positiva moderada equivalente a 0.578 entre ambas variables estudiadas, el P valor fue 0.000 la cual es menor al 0.05, debido a ello se concluyó que cuanto más eficiente sea la gestión y determinación de los procesos dentro de la entidad, mayores serán las competencias laborales solicitadas para cada puesto de trabajo.

Mientras tanto, Coronado (2021), realizó su investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre gestión por procesos y calidad de servicio de los funcionarios del Gobierno Regional de San Martín, tomando en consideración el tipo básico de estudio de alcance correlacional y diseño no experimental, para el estudio se tomó a 241 colaboradores como población y muestra, teniendo como instrumento de investigación el cuestionario; como resultado del estudio se tuvo que existe relación entre los elementos estudiados, avalados por el valor de Rho Spearman de 0,184 y un P valor de  $0.004 < 0.050$ , dado ello se afirma que el desarrollo de la gestión por

procesos repercute en la calidad de servicios. En conclusión, ambas variables de estudio muestran una relación directa, pero cabe precisar que el nivel de relación es bajo.

Del mismo modo, Rojas (2020), a través de su investigación se planteó como objetivo principal, tener conocimiento sobre la relación entre la gestión por procesos y el clima laboral en el área de Recursos Humanos de una empresa Agroindustrial, la metodología que se estableció fue de alcance correlacional, cuantitativo, no experimental, aplicado; la muestra estuvo conformada por 53 miembros, asimismo se consideró utilizó la encuesta como técnica de recolección de información, los resultados reflejaron la presencia de relación significativa y directa entre la primera y segunda variable avalados por el valor de Rho Spearman igual a 0,745 y significancia bilateral igual a 0.000, motivo por el cual se concluyó que, de haber mejoras en miras de la optimización de resultados mediante el establecimiento, diseño y control de procesos, se contará con controles más estratégicos, permitiendo mejores monitoreos del desempeño.

Por otro lado, Riuz (2019), mediante su investigación, buscó determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y las competencias laborales de los servidores públicos de la Gerencia Municipal de Lima Metropolitana, considerando como metodología de estudio el enfoque cuantitativo, tipo aplicado, no experimental, alcance correlacional, la muestra del estudio estuvo conformada por 42 empleados a quienes se les administró el cuestionario como parte de la toma de datos. Con respecto a los resultados, se identificó que existió relación significativa entre la primera y la segunda variable de estudio, ya que, el valor Rho de Spearman fue 0,721, lo que quiere decir que si la gestión por procesos mejora, también habrá mejoría en la competencia laboral de los trabajadores, el P valor es de  $0,000 < 0.050$ , por lo que se aceptó la hipótesis del estudio, en conclusión, se logró evidenciar la relación alta y positiva que existe entre las variables.

Finalmente, Capurro y Migomi (2019), quienes en su investigación tuvieron como finalidad el conocer la relación entre la gestión por competencias y el desempeño



laboral de los colaboradores de la empresa Castillo S.A., quienes consideraron como parte de la metodología de estudio el nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, no experimental y corte transversal, la muestra lo conformaron 53 trabajadores de la empresa quienes participaron del llenado de un cuestionario por variable como parte de la toma de datos, de ello se obtuvo que el Rho de Pearson mostró un valor de 0.609, lo que reflejó que existió correlación positiva y significativa, toda vez que el valor de la significancia fue  $0.000 < 0.05$ , en tal sentido se concluyó que, si la empresa aplica la gestión por competencias, el desempeño laboral se verá influenciado, es así que se debe aprovechar todas las competencias con las que cuentan los trabajadores con la finalidad de mejorar todos los procesos de la empresa para alcanzar los índices de rentabilidad óptimos y deseados.

Las bases teóricas que comprenden al estudio, son por las variables Gestión por procesos que según Rey de Castro et al. (2020), es la representación de una organización diferente a la clásica organización práctica, se le da la importancia a la visión que tiene el cliente a cada actividad que ejecuta la organización, apoyando a esta definición, Nelson-Chacón et al. (2021), indicó que es la manera de administrar una organización, en el que se le da importancia al valor agregado para el cliente y todas las partes involucradas. Por otra parte, Guelf, (2021), sostiene que la gestión por procesos comprende la simplificación administrativa y organizacional de las instituciones públicas, la cual está enfocada en sistematizar actividades, procedimientos y formas de trabajo, que permiten que los bienes y servicios generen impactos positivos en beneficio del ciudadano. En la misma línea, Salazar et al. (2020), mencionó que la gestión por procesos se enfoca en el trabajo y persigue la mejora continua en la ejecución de actividades que se desarrolla en una organización.

Sin embargo, a través de la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP (2018), se le define como una estrategia que busca la mejora continua que busca que la gestión pública se innove mediante capacidades de articulación y coordinación de los diferentes actores, sistemas y equipos enfocadas en el cambio y la búsqueda de resultados centrados en la ciudadanía, para lo cual propone tres tipos de procesos que dentro de la presente son consideradas las dimensiones; **a)**

**Procesos operativos**, es definido como un conjunto que engloba operaciones o actividades como recepcionar, almacenar y distribuir los materiales a las personas correspondientes, además se vinculan a los servicios que brindan o prestan a una determinada población para satisfacer sus necesidades (Cantero-Cora et al., 2021). Por su parte Zamora et al. (2017), lo definieron como aquellos que se encargan de construir los productos y servicios que se van a brindar a la población, a través de los cuales se realiza la prestación de los servicios así como la dotación de productos que permitan cubrir las necesidades demandadas, , de acuerdo con la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP (2018), es considerado como un medio compuesto por el cual una organización mejora el desempeño mediante diversas actividades simplificadas que permitan un mejor desenvolvimiento de los clientes internos, en tanto son aquellos que son esenciales y están enfocados en desarrollar acciones que están orientadas a alcanzar la satisfacción del cliente, cumplir con sus expectativas, de manera general son los que brindan valor en la transformación del servicio, asimismo presenta los siguientes indicadores: Prestación de servicio, es considerada como una actividad en la cual desempeñas laborales de acuerdo a tu perfil profesional, donde no existe algo material, además de ser considerado como una estrategia para mejorar el servicio que brinda una institución (Arnáez, 2018). Dotación de productos: es la actividad de aportar , otorgar, asignar o equipar con bienes, recursos, infraestructura para que se beneficien una determinada población o público objetivo (Areiza, 2019).

b) **Procesos estratégicos:** Ruiz (2018), consideró que son procesos que están destinados a concretar las metas de una organización, mediante la utilización adecuada de recursos para generar valor al cliente y a la organización mediante la generación de planes y estrategias gestionados por la alta dirección. Sin embargo, según la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP (2018), son los medios por los cuales se da determinación de las políticas, normativas y estructuras de la entidad, a través de la definición de funciones y puestos, además del planteamiento de metas y objetivos generales, y tiene los siguientes indicadores: Políticas institucionales, son consideradas como una decisión que compone el marco

o guía de actividades consistentes y lógicas, además de plantear ciertos límites según la situación lo amerite (Delgado, 2020). Planificación Institucional, son medios que buscan lograr que se cumplan con los objetivos de la institución, además de crear equidad social e incentivar la igualdad, concentrar principios y garantizar derechos (Bonifaz y Pomaquero, 2018). **Organización Institucional Metas y objetivos institucionales**

c) **Procesos de apoyo**, que son procesos cuyo rendimiento influye directamente en los operativos y en los estratégicos, su función es tan importante que facilita el cumplimiento de los objetivos y cumplir las expectativas del cliente. Selección de recursos humanos, Organización y selección de recursos materiales, Abastecimiento de recursos financieros.

Según García (2019), la gestión por procesos facilita la gestión de una organización, parte de etapas y procesos; es una secuencia de actividades que brindan valor en al inicio-entrada, con la finalidad de crear resultados posibles, lo que trae consigo que la salida satisfaga los requerimientos del cliente Un proceso con una buena gestión propone que el trámite se realice de la mejor manera en la empresa, las diferentes operaciones permiten realizar un conjunto de tareas y actividades que generen valor en función a los que requiere el cliente, en la gestión por procesos el cliente forma parte del proceso, en la que se reporta habitualmente para mejorar según sea el caso.

Cabe mencionar que la gestión por procesos tiene una estrecha vinculación con la historia de la administración como ciencia, puesto que ambas van en búsqueda de la eficacia y eficiencia en el logro de objetivos de toda organización, anteriormente tanto la revolución industrial así como la economía agrícola presentaban su mayor caracterización en la producción y comercialización de los productos mediante pequeñas organizaciones, por lo tanto, fue Adam Smith quien dio las primeras definiciones del comportamiento económico desde la perspectiva del capitalismo, quien sostuvo que la economía de las naciones tiene proveniencia del proceso de producción a través de la división del trabajo que a la vez presenta dependencia del comportamiento del mercado y la fluctuación de los precios (Sobolewska, 2019).

Por su parte, Tupa y Steiner (2019), mencionaron que a partir del surgimiento de la administración científica, propiciada por Frederick Taylor, quien tomó como base lo mencionado por Adam Smith, definió los principios y fundamentos con los que deben contar las organizaciones, siendo la jerarquización uno de los procesos de mayor preponderancia puesto que este permite un mecanismo sincronizado y encaminado a un fin común, trayendo de este modo el paradigma de la productividad enfocada en la eficiencia a través de la estandarización organizacional, dando inicio al proceso refinado de la división del trabajo que hoy en día es conocido como el énfasis en la tarea.

Sin embargo, es con la teoría Burocrática iniciada por Max Weber, a través de la cual se alcanzó el diseño de la organización, puesto que las divisiones de jerarquías se enfocaron en la racionalización, cediendo a la administración una precisión mecanizada que en adelante se consideraría como sistema cerrado que se basa en la estandarización y la determinación de funciones así como en la dotación formal de autoridad y responsabilidad de los individuos integrantes de la organización, de manera paralela, Henry Ford consideró que la producción del mercado se fundamenta en la generación de productos en serie (Medina et al., 2019).

Pero es con la introducción de la teoría clásica de la administración propiciada por Henry Fayol, con la cual el rumbo de las organizaciones se encontraron determinadas por la estructura de la misma enfocada en un objetivo general por lo cual la eficiencia particular dio un paso al costado para ceder a la eficiencia grupal, presentándose de este modo una nueva estructura desde la mira horizontal además de introducir un proceso específico al cual se le conoce como proceso administrativo, por lo que el reconocimiento de la organización como una sociedad que puede tomar el rumbo formal o informal se hace presente, permitiendo la coordinación e integración encaminado a un fin común (Sánchez et al., 2020).

No obstante, surge una teoría opositora a las antes mencionadas, la cual fue la de Relaciones Humanas con su máximo exponente Elton Mayo, quien determinó la importancia que tiene el enfoque en las personas y en la motivación de estas,

respetando sus emociones para dar resguardo a la producción y bienestar organizacional, ya que ello evita la deserción y ausentismo laboral, tomando como apoyo a la psicología y sociología, con la finalidad de alcanzar la humanización del trabajo manteniendo la estructuración de funciones y del trabajo en sí, pero es con Mary Parker con quien la gestión por procesos toma un impulso, ya que permitió la reevaluación del sistema mecanizado de la administración para en adelante forjar el dinamismo del sistema así como la reorganización de las relaciones de autoridad, permitiendo identificar y resolver las deficiencias de toda organización (SalvadorHernández et al., 2019).

Por otra parte, se tiene la variable: **Competencias laborales** que según Fonseca et al. (2020), es el aprendizaje del trabajador está determinado por la organización del trabajo, la dinámica tecnológica y la organización de la producción. Asimismo, Bueno (2022), define a la competencia como una característica profunda y duradera de la personalidad de la persona y que puede predecir el comportamiento laboral. Estos autores indican que las competencias laborales se definen sobre cinco tipos de características subyacentes.

En tanto, Cejas et al. (2017), menciona que las competencias laborales son habilidades que poseen las personas para realizar actividades laborales, en la cual es importante las experiencias pasadas, por lo cual se debe priorizar los procedimientos que están relacionados con las habilidades que tiene determinado el individuo frente a su desempeño y rendimiento, ya sea el contexto en el que se ubica, por tal sentido, se consideran las siguientes dimensiones: **a) Competencias básicas**, las cuales se definen como aquellas relacionadas con el pensamiento lógico y matemático, las habilidades de comunicación, son adquiridas por las diferentes disciplinas; las ciudadanas hacen referencia a las destrezas y actitudes que facilitan a una persona desarrollarse adecuadamente y con propiedad, lo que le permite contribuir a su propio bienestar y con ello a su comunidad; y las generales y específicas, facilitan desarrollar un trabajo y con ello obtener resultados favorables; **b) Competencias técnicas**, que son aquellas que se encuentran relacionadas con un puesto concreto, ejemplo de ello sería un guía turístico que debe conocer la legislación turística todo lo relacionado a

esa actividad, mientras que las competencias bases se refiere a los conocimientos, habilidades y actitudes que facilitan desarrollarse a un trabajador de manera exitosa en su puesto de trabajo y **c) Competencias específicas**, que son determinadas por el tipo de profesión se relacionan con las aptitudes, actitudes, valores y todos los conocimientos adquiere a lo largo de su vida profesional. Se utilizan para diferenciar en una organización y en un mismo puesto el desempeño promedio y un desempeño superior del personal.

Para Ramírez-Díaz (2020), el enfoque en las competencias laborales presentó su surgimiento a partir de la industrialización del mercado, conjuntamente con las políticas de formación, pero no es hasta los años ochenta donde presentó su mayor auge, con la transformación de la productividad bajo estrategias que permitieron que las empresas generasen ventajas competitivas y comparativas, con un dinamismo e innovación en la tecnología, generando que las empresas no solo se inmergen en la rentabilidad, sino que también se enfocasen en la generación de ganancias a través de las cualidades y capacidades de sus colaboradores, además indicó que este enfoque tuvo presencia en los Estados Unidos gracias a investigaciones psicológicas realizadas en direccionalidad del desempeño de los trabajadores, permitiendo indagar sobre aquellos factores intervinientes en el comportamiento de los colaboradores, por lo que se encaminaron en estudiar el saber y las habilidades de estos, considerándolos como características específicas de cada persona, que es parte de la construcción del aprendizaje social.

Las competencias dentro del trabajo, presentan vinculación con la socioeconomía a partir de la segunda revolución industrial, reforzados por la actualización tecnológica y la inserción de las máquinas en los procesos productivos, a partir de este hecho, la preocupación de las personas en la especialización de actividades tomó un fuerte impacto en la producción, ya que la eficiencia de las maquinarias reflejó ser mayor al de las personas, lo cual ocasionó que los dueños de las diferentes empresas invirtieran su capital en la adquisición de éstas, provocando el despido masivo de la fuerza laboral humana (Velásquez, 2021).

Estos sucesos iniciaron una reforma en los perfiles solicitados, puesto que para pertenecer a una organización en particular, era necesario contar con habilidades extras a las que la mayoría de los ofertantes de fuerza laboral presentaban, por lo tanto, los aspectos netamente cognitivos pasaron a ser de importancia secundaria, dando pase a los aspectos que permitían a las personas a manipular de manera adecuada las nuevas tecnologías durante la producción de productos y la prestación de servicios, centrándose de este modo en los resultados que cada trabajador presentaba durante un determinado periodo con una cantidad específica y limitada de recursos, formado parte fundamental de la gestión de los recursos humanos (Bohórquez et al., 2020).

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **Tipo de investigación**

La presente investigación se desarrolló dentro del tipo básico, teniendo como base teórica investigaciones realizadas correspondientes a la gestión por procesos así como ante las competencias laborales, a través de las cuales se logró determinar las dimensiones respectivas, puesto que según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), dentro de este tipo se pretende lograr la ampliación del conocimiento por lo que no tiene una aplicación inmediata para solucionar los problemas de la sociedad, sino que busca crear o reestructurar conocimientos teóricos; que serán de uso para indagaciones posteriores.

Mientras tanto, el enfoque de investigación empleado fue el cuantitativo ya que se realizó un estudio y análisis de la realidad de manera objetiva, haciendo uso de valores numéricos en referencia a la escala de los instrumentos, permitiendo obtener la fiabilidad de la información, además que según Neill y Cortez (2018), este enfoque permite la contrastación de hipótesis empleando estadísticos, modelos informáticos, matemáticos para que se realice un análisis posterior.

##### **Nivel o alcance de investigación**

El presente estudio comprendió el alcance correlacional toda vez que la intención principal, fue determinar el nivel de relación entre la gestión por procesos y las competencias laborales observando el comportamiento de cada una según las variaciones que se presenten, ya que, considerando lo indicado por Ramos-Galarza (2020), el objetivo de este alcance se centra en verificar la relación entre las variables de investigación.

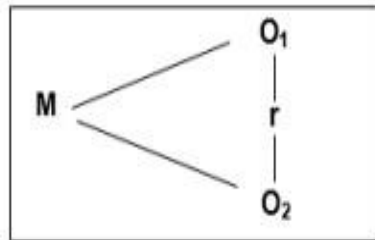


## Método de investigación

La presente investigación se desarrolló a través del método hipotético- deductivo puesto que se generaron hipótesis que permitieron comprender el comportamiento de las variables investigadas y explicar el origen o las causas que la generan, ya que se partió de afirmaciones en calidad de hipótesis, para luego afirmar o rechazarlas (F. Sánchez, 2019).

## Diseño de investigación

El estudio se realizó bajo el diseño no experimental de corte transversal, debido a que las variables no fueron manipuladas, siendo estudiadas desde su condición natural, frente a ello Arias y Covinos, (2018) mencionan que dentro de este diseño el investigador no tiene potestad de manipular las variables, pero observa el comportamiento e influencia de ciertas variables sobre otras.



### Donde:

M: Personal de la institución

O1: Gestión por procesos

O2: Competencias laborales

R= Relación entre variables

## 3.2. Variables y operacionalización

### Variable I: Gestión por procesos

**Definición conceptual**

Forma actualizada de gerenciar las organizaciones, basándose en procesos, que son una sucesión de actividades que están orientadas a generar valor sobre las entradas para obtener resultados, y salidas que satisfagan a los usuarios (Presidencia del Consejo de Ministros, 2018).

**Definición operacional**

La variable gestión por procesos, se encuentra definida por los procesos operativos, procesos estratégicos y de apoyo, por lo tanto, se elaborará un cuestionario comprendido por 20 ítems que estarán dentro de la escala de tipo Likert cuya nomenclatura será la siguiente: 1=Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3=Indiferente, 4=De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo.

**Variable II: Competencias Laborales Definición conceptual**

Según Cejas et al. (2017), son conductas que se relacionan con el excelente rendimiento, y son consideradas como estrategias para la organización; ya que al ser adquiridas por los trabajadores permitirán alcanzar objetivos estratégicos ya sean personales y organizacionales.

**Definición operacional**

Las competencias laborales se subdividen en competencias básicas, específicas y generales, en ese entender, la variable será medida bajo la aplicación de un cuestionario que estará comprendido por preguntas que permitirán responder con alternativas de escala tipo Likert, cuya escala será la siguiente: 1=Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3=Indiferente, 4=De acuerdo y 5= Totalmente de acuerdo.

**Tabla 1 Operacionalización de variables**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	Escala de medición
<b>Variable I</b>  Gestión por procesos	La gestión por Procesos es una forma actualizada de gerenciar las organizaciones, basándose en procesos, que son una sucesión de actividades que están orientadas a generar valor sobre las entradas para obtener resultados, y salidas que satisfagan a los usuarios (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018PCM/SGP., 2018).	Para la medición de la variable gestión por procesos, se empleará un cuestionario, mismo que estará comprendido por 20 preguntas dentro de la escala de tipo Likert.	Procesos operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de servicio</li> <li>• Dotación de productos</li> </ul>	Ordinal 1= Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Procesos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas institucionales</li> <li>• Planificación Institucional</li> <li>• Organización Institucional</li> <li>• Metas y objetivos institucionales</li> </ul>	
			Procesos de soporte y apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de recursos humanos</li> <li>• Organización y selección de recursos materiales</li> <li>• Abastecimiento de recursos financieros</li> </ul>	
<b>Variable II</b>  Competencias Laborales	Cejas et al. (2017), refieren a las competencias laborales como atributos que tienen las personas, incluyen actitudes, habilidades, comunicación y la personalidad; está dado por la capacidad que tienen las personas de articular atributos profesionales con los atributos personales relacionados con la organización.	Para determinar cuáles son las competencias laborales con las que cuentan los servidores públicos de la UTApurímac, se empleará una encuesta como parte de la técnica de recolección de datos, el cual estará comprendido por un cuestionario con preguntas por cada dimensión mismas que tendrán alternativas de respuesta dentro de la escala Likert.	Competencias básicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos</li> <li>• Desarrollo de talentos</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	Ordinal 1= Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Competencias específicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Desempeño laboral</li> <li>• Productividad</li> </ul>	
			Competencias generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidades</li> <li>• Actitudes</li> <li>• Comportamientos</li> </ul>	

*Nota.* Disgregación de las variables para la determinación de la medición de cada una, fuente: elaboración propia.

### 3.3. Población muestra y muestreo

#### Población

Arias y Covinos (2018), consideran a la población como el conjunto de elementos que comparten características similares en función de las especificaciones que determina el investigador, en ese sentido, la población de la presente estuvo conformada por los 99 Acompañantes Técnicos del Servicio de Acompañamiento a FamiliasSAF y el Servicio de Cuidado Diurno-SCD del Programa Nacional Cuna Más de la Unidad Territorial de Apurímac, conformado por las provincias de Abancay, Antabamba, chincheros, Grau, Aymaraes, cotabambas y Andahuaylas.

**Tabla 2** Población de estudio

Servicio	Abancay	Andahuaylas	Total
SAF	27	38	65
SCD	16	18	34
	Total		99

*Nota.* Estratificación de la población de estudio según la cantidad de servidores por servicio, fuente: elaboración propia.

#### Muestreo

Otzen y Manterola (2017), indican que el muestreo es un método para obtener la muestra representativa, mediante el muestreo probabilístico y no probabilístico. En ese sentido, para el desarrollo del presente estudio se empleó el muestreo no probabilístico de tipo censal, considerando a los 99 servidores públicos de la entidad.

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

#### Técnica

Para alcanzar el objetivo de la presente, se empleó la encuesta como técnica, ya que según Silvestre y Huamán (2019), la técnica es el conjunto de procedimientos que permiten la resolución de problemas investigativos específicos mediante la aplicación de interrogantes para la

obtención de datos, así mismo, definen a la encuesta como parte del proceso de recolección de información natural sin manipulación alguna para un fin determinado.

### **Instrumentos**

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) consideran al instrumento como el recurso material que el investigador utiliza como medio de obtención y agrupación de datos con un fin específico mismo que debe contar con la validez y confiabilidad que garanticen la calidad de la información recabada, en tal sentido, el instrumento utilizado fue el cuestionario correspondiente a cada variable, donde para la primera variable el cuestionario estuvo conformado por 20 preguntas repartidas en las dimensiones que la conforman, teniendo así que para la dimensión proceso operativo la cantidad de ítems fueron 9, para los procesos estratégicos lo conformaron 6 y en la tercera dimensión se conformó por 5 ítems, además estos tuvieron una escala de valoración de tipo Likert, presentando niveles de medición: deficiente, regular y eficiente.

Mientras que, para el cuestionario de la segunda variable, se contó con 20 ítems, los cuales estuvieron divididos de la siguiente manera: 9 ítems comprendieron a la primera dimensión, 5 ítems para la segunda y 6 para la tercera, tomando en consideración que los niveles se dividieron en tres: bajo, bueno y excelente, todas las preguntas presentaron alternativas de respuesta dentro de la escala de tipo Likert.

### **Validez**

Para Hurtado (2020), consiste en la capacidad que presenta el instrumento para medir la variable de estudio, considerando la validez de contenido, criterio y constructo, reflejando la solidez, autenticidad y solidez de la medida, para contar con tal característica, el instrumento fue sometido al juicio de expertos, quienes determinaron a través de su opinión el grado de validez, considerando los criterios brindados por la

universidad a través del formato de validación, en los cuales realizaron el análisis de claridad, objetividad y pertinencia de las preguntas que conformaron a los instrumentos, considerando el porcentaje de evaluación según los rubros considerados dentro del informe de opinión, quienes luego de evaluar cada criterio procedieron a determinar el porcentaje de valoración.

**Tabla 3** *Expertos Validadores*

GRADO	EXPERTO	DOMINIO	DECLARACIÓN
Magister	Merly Ancco Fuentes	Temática	Son adecuadas y suficientes
Magister	José Luis Hurtado Succñer	Temática	Son adecuadas y suficientes
Magister	Doris Luz Cruz Borda	Temática	Son adecuadas y suficientes

*Nota.* Presentación de expertos que realizaron la validación de los instrumentos, fuente: elaboración propia

### **Confiabilidad**

Según Pimienta y Orden (2017), es la capacidad que tiene el instrumento de reflejar resultados iguales a través de su aplicación repetida; para la determinación de la fiabilidad, se realizó la aplicación de la prueba piloto dirigido a una población de estudio similar a la del presente estudio, posteriormente se procesaron los datos mediante el Alfa de Cronbach, tomando en cuenta que el valor para la primera variable fue de 0,707 y para la segunda variable resultó 0,779, dando como resultado instrumentos confiables.

### **3.5. Procedimientos**

Para la elaboración de este estudio, se revisó bibliografía actualizada con rigor científico, teniendo en cuenta las normas internas de la Universidad César Vallejo a nivel internacional y nacional. A partir de la revisión del problema se identificaron las variables y se revisó teoría actualizada de las variables, con base a ello, se establecieron las

dimensiones e indicadores. Asimismo, se diseñó la metodología del estudio en la que se consideró como método de recopilación de datos el cuestionario, el cual se aplicará a los Asistentes Técnicos de cada Comité de Gestión del programa. Este procedimiento cuenta con la autorización del jefe de la Unidad Territorial de Apurímac, Posteriormente, la información recopilada fue ordenada en el Excel para ser importadas al software estadístico SPSS versión 26, para realizar el procesamiento descriptivo e inferencial, los cuales permitieron realizar las interpretaciones respectivas, la discusión de resultados tomando en consideración los resultados que se muestran en los antecedentes prosiguiendo con las conclusiones y recomendaciones del estudio.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Una vez aplicado el instrumento, los datos fueron procesados mediante el estadístico SPSS-V26, a través del cual se obtuvieron dos tipos de resultados: a) descriptivos; los cuales se presentan mediante tablas y figuras que muestran la frecuencia de respuestas a cada interrogante que conforman a los instrumentos y b) resultados inferenciales; a través de los cuales se realizó la contrastación de hipótesis, iniciándose con la prueba de normalidad mediante la cual se determinó el comportamiento de las variables, mostrando que ambas se comportan de manera no paramétrica y se encuentran dentro de la distribución normal, por lo tanto, el coeficiente de correlación empleado fue el Rho de Spearman, mismo que nos permitió determinar el grado de relación y nivel de significancia entre las variables y dimensiones, permitiendo dar respuesta a los objetivos del estudio.

### **3.7. Aspectos éticos**

Durante el desarrollo de la investigación, se cumplieron con total profesionalismos, integridad e imparcialidad con las directivas establecidas por la Universidad, así como con la normativa APA, para la aplicación de los instrumentos hacia la unidad de análisis, se cumplió con

el procedimiento previo exigido, el cual englobó contar con la autorización de las autoridades competentes de la entidad estudiada así como con el consentimiento de los participantes a quienes se les socializó la intención del estudio cumpliendo de este modo con el respeto a la integridad y anonimato, reservando y utilizando los datos recopilados en total intencionalidad académica; así mismo, se cumplió la autoría de los investigadores tomados como referente teórico dentro de la presente, con ello se da fe que los resultados y datos consignados no fueron manipulados por ninguna circunstancia, por ello cuentan con total veracidad.



#### IV. RESULTADOS

##### 4.1. Resultados descriptivos

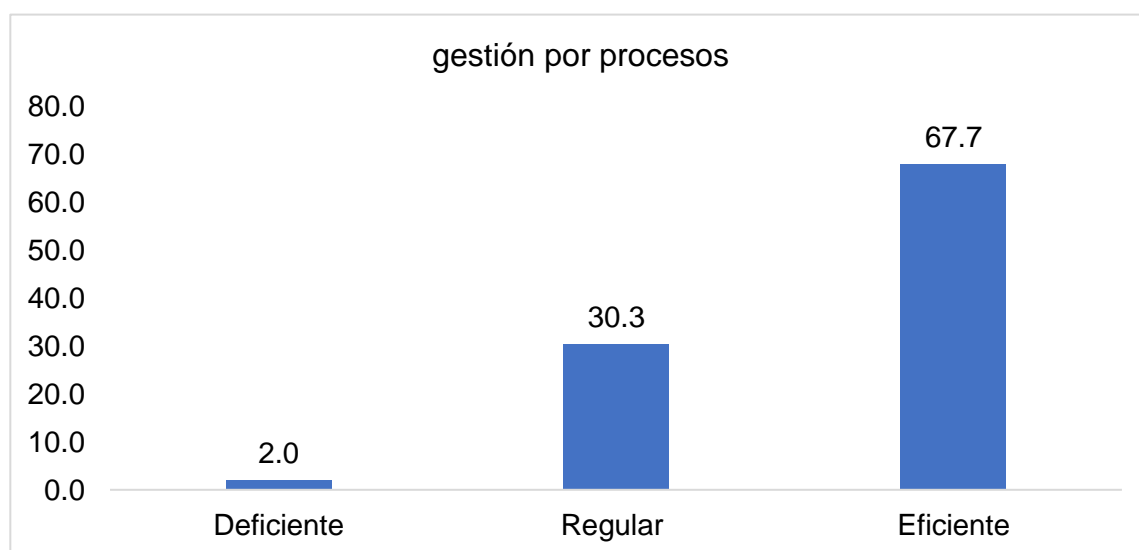
**Tabla 4** Resultados para la dimensión Gestión por procesos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	2.0	2.0	2.0
Regular	30	30.3	30.3	32.3
Eficiente	67	67.7	67.7	100.0
Total	99	100	100	

**Nota.**

##### Figura 1

Variable Gestión por procesos



**Nota.**

En la tabla 4 y figura 1, se logra evidenciar que en referencia a la gestión por procesos que se lleva a cabo dentro de la institución en estudio, el 67.7% lo consideró eficiente, mientras que para el 30.3% es regular a diferencia del 2% que lo indica deficiente, por lo tanto, se puede deducir que la entidad brinda servicios de calidad dentro del SAF y SCD, gracias a los procesos adecuadamente establecidos de atención que además se cuenta con la socialización oportuna para que los servidores o colaboradores puedan estar preparados antes las situaciones fortuitas.

**Tabla 5**

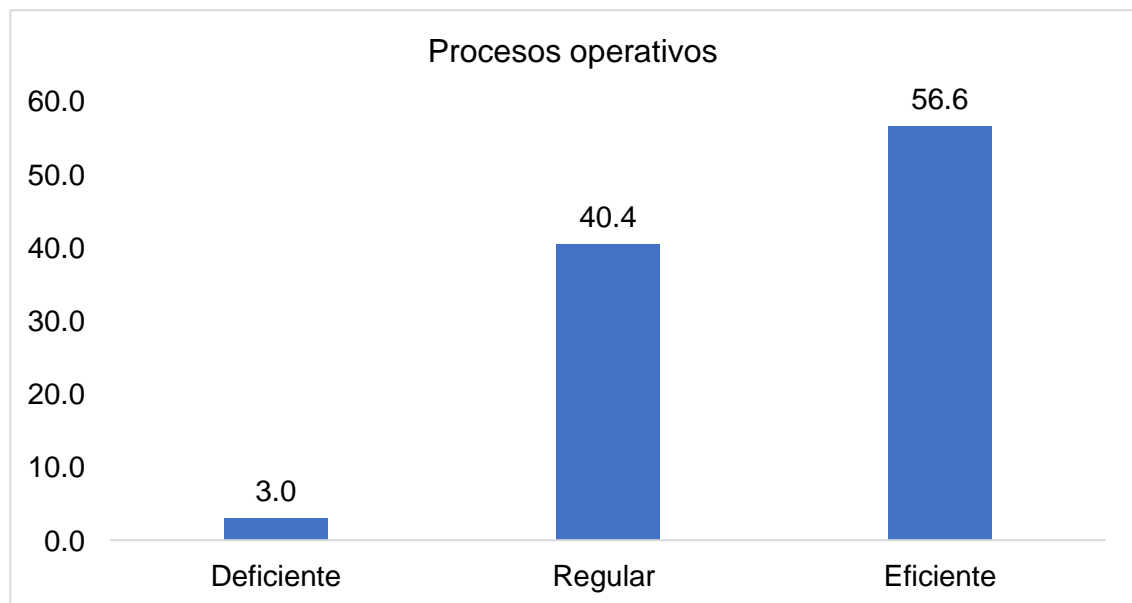
*Dimensión procesos operativos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	3	3.0	3.0	3.0
Regular	40	40.4	40.4	43.4
Eficiente	56	56.6	56.6	100.0
Total	99	100	100	

**Nota.**

**Figura 2**

*Procesos operativos*



**Nota.**

A partir de la tabla y figura mostradas anteriormente, se pone en evidencia que frente a los procesos operativos que se llevan a cabo dentro de la institución, el 56.6% de los encuestados supo mencionar que estas actividades cuentan con eficiencia, a diferencia del 40.4% que lo consideran regular y el 3% que lo define como deficiente, ante estos resultados se puede concluir que los servidores perciben que los procesos de la prestación de servicios se desarrollan con la finalidad de satisfacer las necesidades de la población.

**Tabla 6**

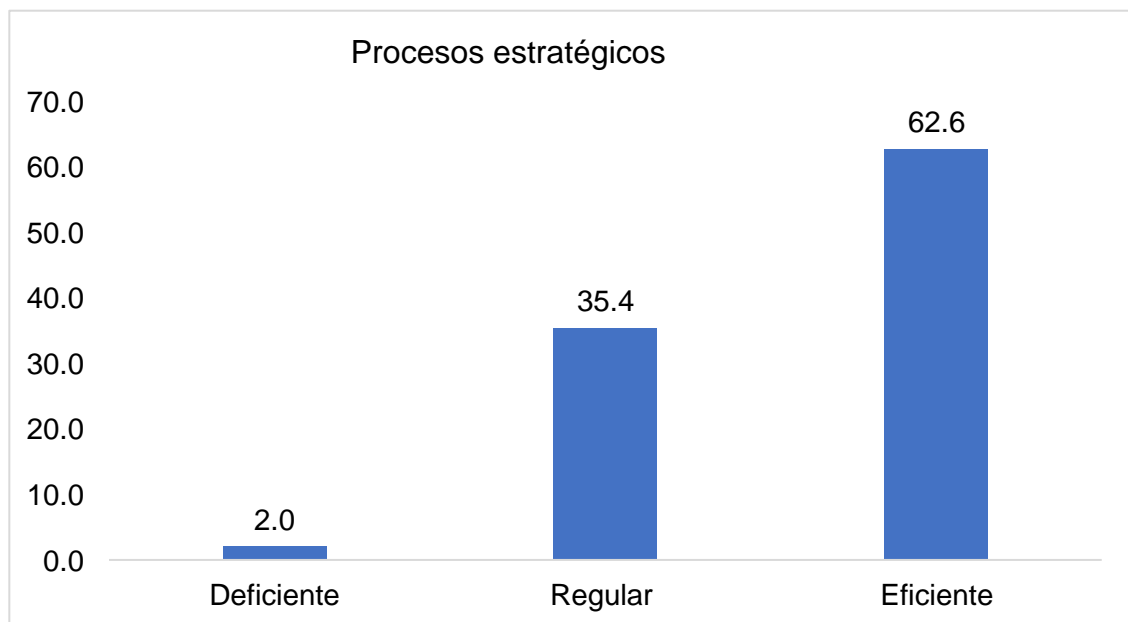
*Dimensión procesos estratégicos*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	2	2.0	2.0	2.0
Regular	35	35.4	35.4	37.4
Eficiente	62	62.6	62.6	100.0
Total	99	100	100	

**Nota.**

**Figura 3**

*Procesos estratégicos*



**Nota.**

Mediante la tabla 6 y figura 3 se logra observar que el 62.6% entre los servidores del servicio SAF como el SCD, consideraron que los procesos estratégicos de la entidad son eficientes, por otra parte, el 35.4% lo determinó como regular, mientras que finalmente, el 2% indicó que este proceso es deficiente, a partir de los resultados presentados, se llega a deducir que el gran porcentaje de colaboradores se encuentran de acuerdo con las metas propuestas en la entidad puesto que generan la promoción del compromiso y desarrollo personal a partir del reglamento interno alineado a las actividades.

**Tabla 7**

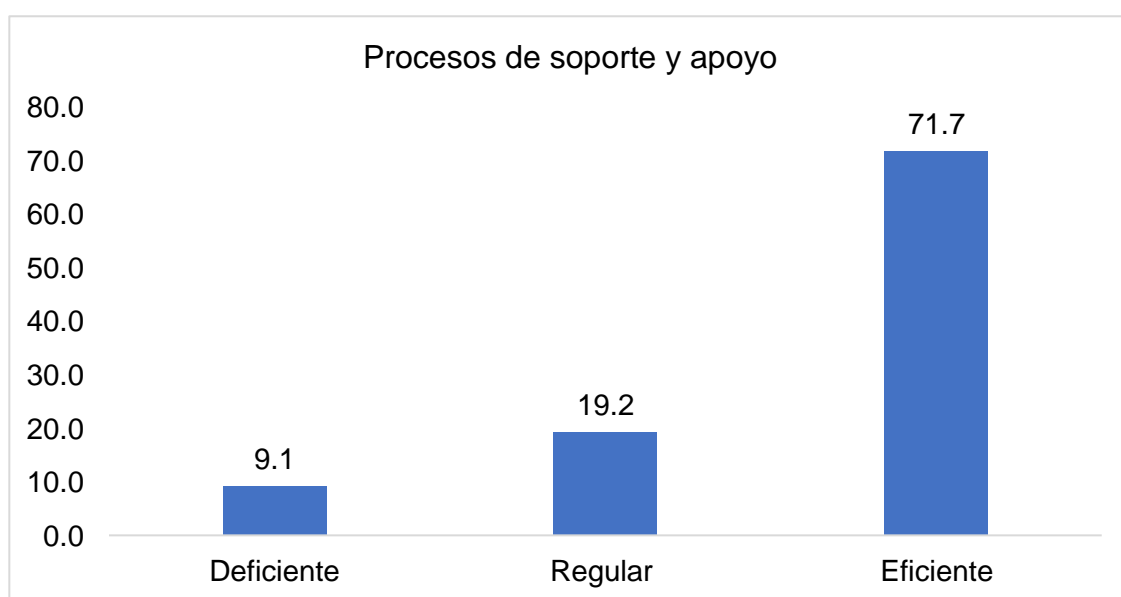
*Dimensión procesos de soporte y apoyo*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deficiente	9	9.1	9.1	9.1
Regular	19	19.2	19.2	28.3
Eficiente	71	71.7	71.7	100.0
Total	99	100	100	

**Nota.**

**Figura 4**

*Procesos de soporte y apoyo*



**Nota.**

La tabla 7 y figura 4, muestran que el 71.7% de colaboradores determinó que los procesos de soporte y apoyo que son desarrollados cuentan con los recursos humanos adecuados y capacitados, además de los recursos materiales suficientes e innovados para la prestación de servicios, permitiendo la promoción del liderazgo como base organizativa.

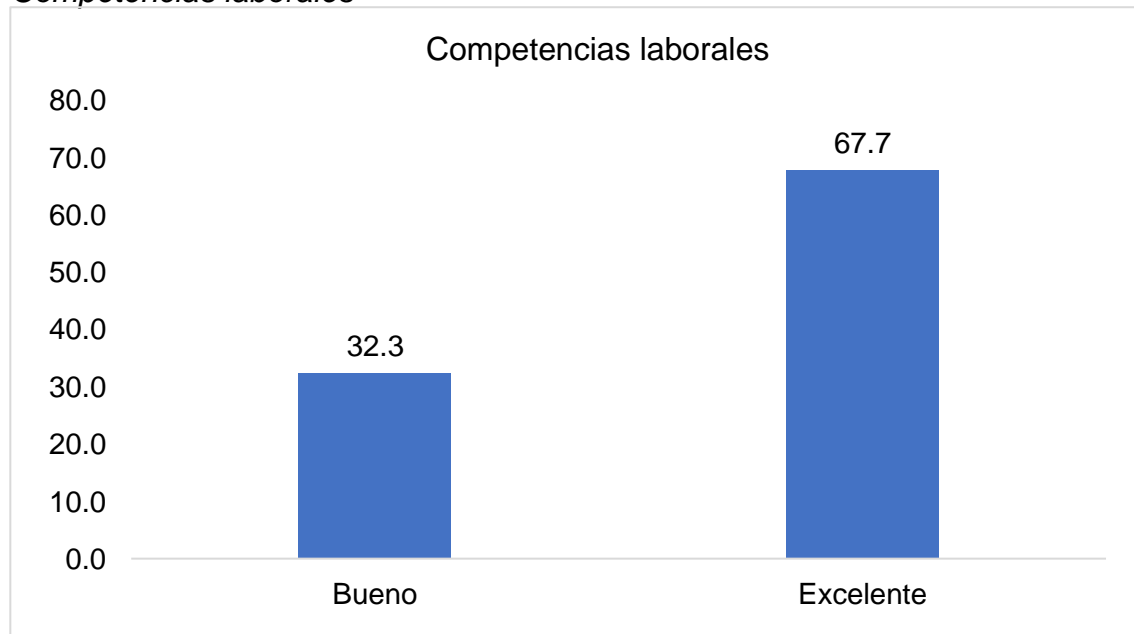
**Tabla 8**

*Variable competencias laborales*

	<u>Frecuencia</u>	<u>Porcentaje</u>	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	32	32.3	32.3	32.3
Excelente	67	67.7	67.7	100.0
Total	99	100.0	100.0	

**Nota.**

**Figura 5**  
*Competencias laborales*



**Nota.**

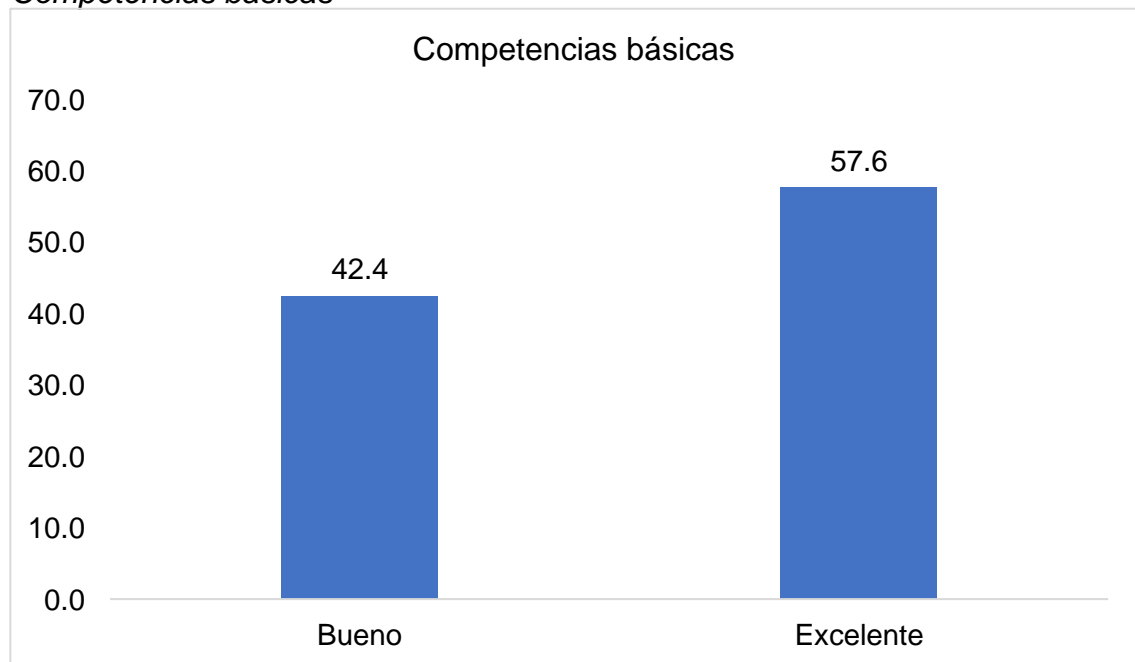
Mediante la tabla 8 y figura 5, se logra observar que en el 67.7% de los participantes, cuentan con las competencias laborales excelentes, mientras que el 32.3% presentaron buenas competencias laborales, en base a ello, se logra deducir que para integrar el programa es necesario contar con habilidades y conocimientos según el perfil exigido que permitan que el desempeño de las tareas asignadas a cada uno de los servidores.

**Tabla 9**  
*Dimensión competencias básicas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	42	42.4	42.4	42.4
Excelente	57	57.6	57.6	100.0
Total	99	100.0	100.0	

**Nota.**

**Figura 6**  
*Competencias básicas*

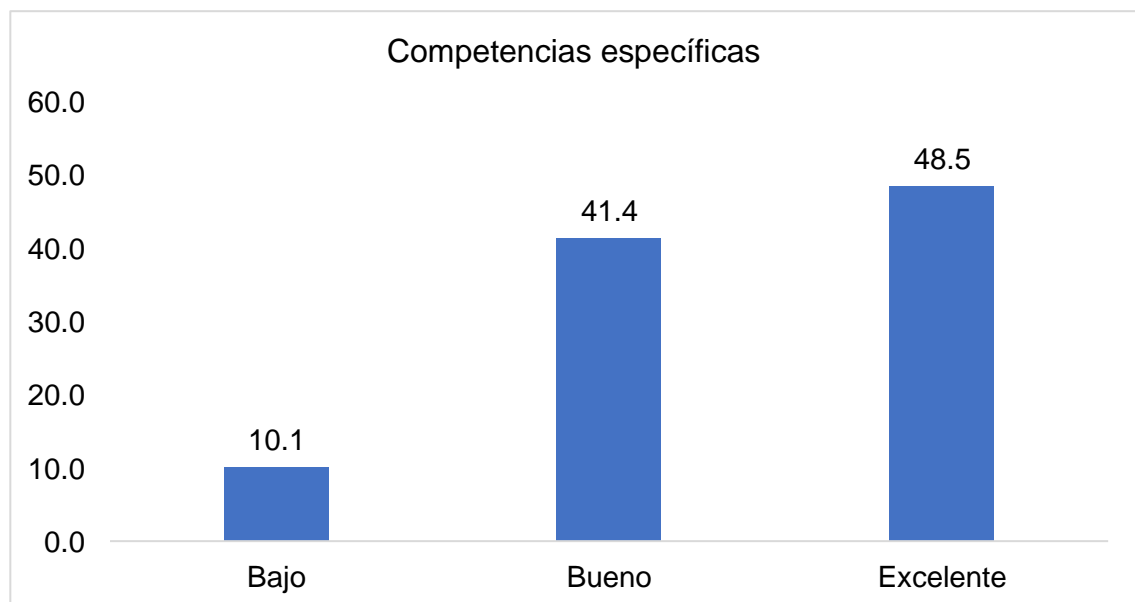


**Nota.**

A partir de la tabla y figura anterior, se logró evidenciar que en el 57.6% de los trabajadores las competencias básicas con las que cuentan son excelentes, opuestamente al 42.4% quienes presentaron buenas competencias básicas, con ello se alcanza a concluir que la base de que los servidores presenten dicho resultado se debe a que los trabajadores cuentan con un nivel de conocimiento adecuado frente a sus funciones, así como las habilidades suficientes.

**Tabla 10***Dimensión competencias específicas*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	10	10.1	10.1	10.1
Bueno	41	41.4	41.4	51.5
Excelente	48	48.5	48.5	100.0
Total	99	100.0	100.0	

**Nota.****Figura 7***Competencias específicas***Nota.**

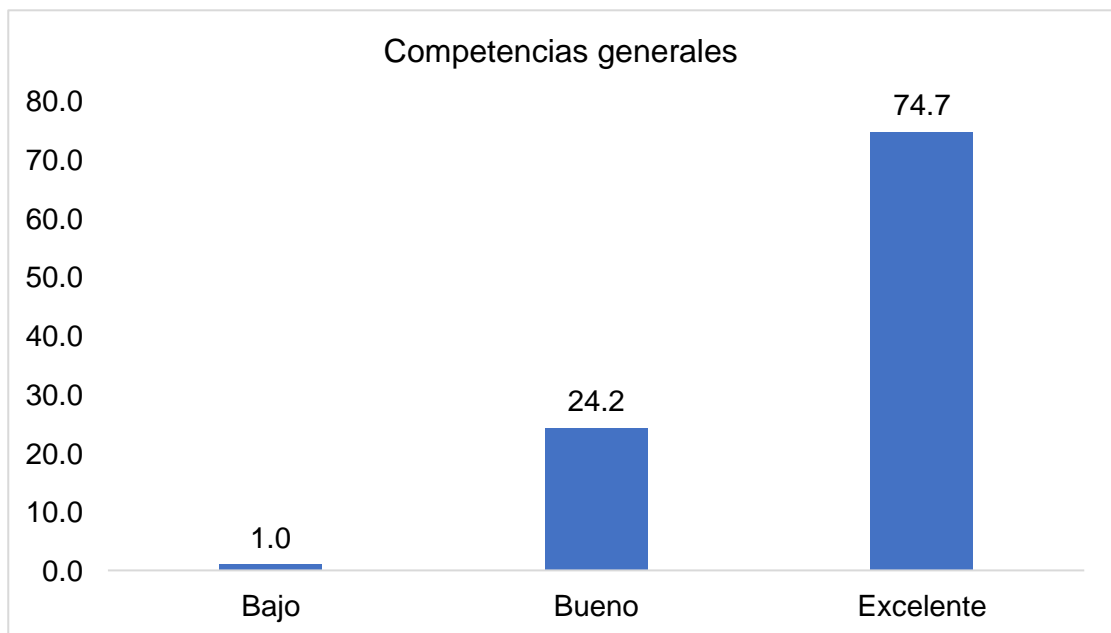
En referencia a la tabla 10 y figura 7 se observa que las competencias específicas se presentan de manera excelente en el 48.5%, sin embargo, en el 41.4% son buenas y finalmente en el 10.1% son bajas, estos datos permiten que se llegue a concluir que la mayoría de los servidores públicos presentan tendencia de adaptabilidad a los cambios, principalmente a los tecnológicos, además que existe participación activa ante las diversas capacitaciones que se realizan en la entidad, lo cual permite alcanzar los objetivos gracias a la capacidad receptiva de la información.

**Tabla 11**  
*Competencias generales*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	1.0	1.0	1.0
Bueno	24	24.2	24.2	25.3
Excelente	74	74.7	74.7	100.0
Total	99	100.0	100.0	

**Nota.**

**Figura 8**  
*Competencias generales*



**Nota.**

Mediante la tabla y figura anteriormente presentadas, se observa que el 74.7% de los trabajadores encuestados presentaron excelentes competencias generales, a diferencia del 24.2% que evidenció buen nivel de competencias generales, no obstante, el solo el 1% tuvo nivel bajo, estos resultados permiten llegar a concluir que los servidores presentan actitudes que favorecen al logro de mejorías de las actividades diarias que se realizan, además de favorecer al logro de objetivos.



## 4.2. Resultados inferenciales

### 4.2.1. Prueba de normalidad

**Tabla 12** Prueba de normalidad

Competencia laboral	Estadístico	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>	
		gl	Sig.
Gestión por procesos	2	.538 32	.000

Con la finalidad de observar el comportamiento de las variables y a partir de ello determinar el coeficiente de correlación a utilizar, se realizó la prueba de normalidad a través del procesamiento de datos mediante el SPSS-V26, en cuyo resultado se consideró la prueba de Kolmogorov Smirnov puesto que la muestra del estudio es mayor a 50, de este modo se llega a determinar que las variables se encuentran dentro de la distribución normal y presentan un comportamiento no paramétrico determinado a partir del valor  $p=0.000 > 0.05$ , por lo que se decide emplear el coeficiente de correlación Rho de Spearman, a través del cual se llegan a alcanzar los objetivos planteados en la presente investigación.

#### 4.2.2. Contrastación de hipótesis

##### Contrastación de la hipótesis general

**H1:** Existe relación positiva entre la gestión por procesos y las competencias laborales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UTApurímac, 2022

**H0:** No existe relación positiva entre la gestión por procesos y las competencias laborales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UTApurímac, 2022

**Tabla 13** *Relación entre la gestión por procesos y la competencia laboral*

		Gestión por procesos	Competencia laboral
	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,996** .000 99
		N	99
Rho de Spearman	Competencia laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,996** .000 99
		N	99

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

La tabla 13, muestra el valor Rho de Spearman fue igual a 0.996 y valor de significancia fue  $0.000 > 0.05$  lo cual demuestra la existencia de relación muy alta y positiva entre las variables de estudio, valores que permiten dar aceptación a la hipótesis alternativa de la investigación, por lo que se determina que, si la gestión por procesos de la institución presenta mejorías o deficiencias, la competencia laboral de los servidores incrementará o disminuirá en la misma proporción.

### Contrastación de la primera hipótesis específica

**H1:** Existe alto grado de relación entre la gestión por procesos y las competencias básicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UTApurímac, 2022

**H0: No** Existe alto grado de relación entre la gestión por procesos y las competencias básicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022

**Tabla 14** *Relación entre la gestión por procesos y las competencias básicas*

			Gestión por procesos	Competencias básicas
	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1.000	,759**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	99	99
Rho de Spearman	Competencias básicas	Coeficiente de correlación	,759**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	99	99

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

En la tabla 14 se demuestra la existencia de correlación positiva, alta y significativa, justificados por el valor de  $r=0.759$  y valor  $p=0.000$ , lo cual demuestra la veracidad de la hipótesis de estudio planteado, causando el rechazo de la hipótesis nula, esto demuestra que las mejoras y cambios que se generen en la gestión por procesos de la entidad, también se generarán a la par en las competencias básicas, puesto que las exigencias para pertenecer al programa influyen en el desarrollo de cada proceso en la prestación de servicios.

### Contrastación de la segunda hipótesis específica

**H1:** La gestión por procesos se relaciona de manera positiva y directa con las competencias específicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022

**H0:** La gestión por procesos no se relaciona de manera positiva y directa con las competencias específicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022

**Tabla 15** *Relación entre la gestión por procesos y las competencias específicas*

			Gestión por procesos	Competencias específicas
	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1.000	,729**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	99	99
Rho de Spearman	Competencias específicas	Coeficiente de correlación	,729**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	99	99

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

La tabla 15, demuestra que la relación entre la variable y segunda dimensión de las competencias laborales es alta, positiva y significativa avalados mediante el valor  $r=0.729$  y  $p=0.000$ , permitiendo afirmar la aceptación de la hipótesis alternativa, en la cual se asegura que la gestión por procesos se encuentra relacionada de manera directa y positiva con las competencias específicas, en tanto, se asume que si algún proceso en la prestación del servicio se incrementa, la competencia específica incrementará en la misma unidad.

### Contrastación de la segunda hipótesis específica

**H1:** Existe relación positiva entre la gestión por procesos y las competencias generales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UTApurímac, 2022

**H0:** No existe relación positiva entre la gestión por procesos y las competencias generales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UTApurímac, 2022

**Tabla 16** *Relación entre la gestión por procesos y las competencias generales*

			Gestión por procesos	Competencias generales
	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,843**
		N	99	.000
Rho de Spearman	Competencias generales	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,843**	1.000
		N	99	.000
				99

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

A partir de la tabla 16 se demuestra la existencia de relación alta y positiva que se justifican con el valor de correlación igual a 0.843, además de la significancia igual a  $0.000 > 0.05$ , lo cual permite rechazar la hipótesis nula propuesta en la presente, estos resultados muestran que el comportamiento de las categorías estudiadas se encuentra en una dirección directamente proporcional.

## V. DISCUSIÓN

A partir del procesamiento de datos y posterior obtención de resultados descriptivos e inferenciales, en el presente capítulo se procede a realizar el comparativo de resultados de la presente frente a los resultados que cada antecedente describe, por lo tanto, se rece en la contrastación de resultados para dar respuesta a los objetivos planteados.

Ante la premisa, Medina et al. (2019), quien mencionó que dentro del marco de modernización del estado, la gestión por procesos centra su importancia en la organización y orientación de las entidades hacia el loro de resultados, en ese sentido, para la correcta implementación de la gestión por procesos es necesario realizar un conjunto de pasos, en los cuales se debe realizar la identificación de los productos ofrecidos, para que de esta manera se lleve a cabo una organización eficaz de recursos y de aquellas actividades que permitirán llegar al público objetivo, además se debe realizar el seguimiento, medición y análisis del desempeño de los procesos que permitan identificar las oportunidades de mejora y por último, se debe implementar las mejoras planteadas para alcanzar los objetivos propuestos, esta definición al ser puesta en comparación con la que presentó Rey de Castro et al. (2020), se logran hallar concordancias en cuanto al objetivo respecta, ya que dicho autor mencionó que este proceso comprende a la simplificación de la administración pública.

En cuanto a las competencias laborales,

En ese entender, ante el objetivo general, en la presente, se obtuvo como resultado una relación muy alta y positiva entre las variables gestión por procesos y competencias laborales, resultados que al ser puestos en comparación con los de Sotelo (2018), se encontraron semejanzas, puesto que el autor mencionado, a partir de su estudio, logro poner en evidencia que el soporte oranzizacional en función a procesos, presentaron mejorías en el compromiso laboral, incrementando de esta manera el rendimiento laboral gracias al desarrollo de capacidades intrínsecas por parte de los colaboradores, quienes a partir de mejoras en función a la productividad presentada en la función y cumplimiento de sus tareas. Asimismo, se encontró relación

con los resultados que obtuvo Oda (2022), quien demostró que la gestión por competencias se encuentra ampliamente relacionada con las competencias laborales, que a través de sus resultados concluyó en que, si la eficiencia en la determinación de operaciones y actividades que presenten la institución de su estudio mejorasen, se tendrán resultados positivos en función a las capacidades y cualidades que presentan los colaboradores, permitiendo de este modo contar con un personal calificado y preparado para atender a las exigencias presentadas por la sociedad.

Por otro lado, en referencia al primer objetivo específico, donde se buscó el nivel y dirección de relación entre la gestión por procesos y las competencias básicas, se encontró por resultado la existencia de relación alta y directa entre los objetos estudiados, permitiendo recaer en la asimilación de que, si se mejoran los procesos operativos, estratégicos y de apoyo, las exigencias del conocimiento genérico y desarrollo de habilidades que conlleven a un mejor desempeño en función a los perfiles profesionales exigidos se incrementen, por lo tanto se aceptó la hipótesis del estudio, por su parte Rodríguez-de-Zamarripa y Maldonado-Mosquera (2021), demostraron que la gestión estratégica como parte de un proceso, presenta relación directa con la productividad laboral, gracias a la implementación de planes de contingencia y de acción ante eventos fortuitos, estos resultados que al ser puestos en comparación con los hallados en la presente, encuentran una estrecha coincidencia, puesto que las decisiones ante las mejoras a partir de la administración de operaciones se llevan a mejorar el desenvolvimiento de los colaboradores.

En tanto al segundo objetivo específico, a partir del cual se buscó la relación entre la gestión por procesos y las competencias específicas, se llegó a tener como resultado que existe relación directa y significativa entre los elementos analizados, por lo que se concibe que las mejoras que se realicen en cualquiera de los objetos estudiados permitirán mejoras directas en la otra en la misma medida, este hallazgo, encuentra concordancia con los resultados que Forrester et al. (2019), presentó, puesto que a raíz de sus resultados, alcanzó a determinar que las habilidades comunicativas que se encuentran dentro de las competencias específicas, presentan

relación directa con la prestación de calidad de servicios, puesto que la comunicación representa ser una habilidad que permite la creación de relaciones amenas y estrechas entre el servidor y el usuario.

Finalmente, en cuestión al tercer objetivo específico, en el cual se buscó hallar la relación existente entre la gestión por procesos y las competencias generales, se logró evidenciar que efectivamente existe una relación directa y alta entre dichos elementos estudiados, que permiten asumir que cuanto mejor sean la determinación y planificación de los procesos que se realicen en la entidad, las exigencias ante las competencias requeridas para el puesto serán de mayor efectividad, determinando en cumplimiento eficaz y objetivo de las metas institucionales, datos que al ser puestos en comparación con los que presentó Turriago (2019), se alcanza a evidenciar coincidencias, puesto que, el investigador mencionado logró hallar la relación alta y significativa entre la planificación y proceso estratégico con la competitividad y desempeño concluyendo de este modo en que si se cuenta con mayores capacidades estratégicas se encuentran mayores niveles de productividad y desempeño de los trabajadores.



## **VI. CONCLUSIONES**

En referencia al objetivo general, se demostró la existencia de relación muy alta y positiva entre las variables estudiadas, presentando un valor  $r=0.996$  y valor de significancia menor al 0.05, lo cual dio por resultado el aceptar la hipótesis alterna de la investigación, lo cual permite corroborar que ante cambios que se generen en la primera variable, se observarán variaciones en la segunda variable.

Ante el primer objetivo específico, se halló relación alta y positiva entre la variable y dimensión analizadas, donde el valor  $r=0.759$  y  $p=0.000 > 0.05$  demostrando la significancia de la relación, concluyendo en el rechazo de la hipótesis nula, demostrando el comportamiento directo y proporcional de las categorías analizadas.

En referencia al segundo objetivo específico, se llegó a la aceptación de la hipótesis alternativa del estudio. Puesto que los valores de Spearman y significancia fueron iguales a 0.729 y 0.000 de manera respectiva, ello permite asimilar que las variaciones que se realicen en alguno de los fenómenos analizados repercutirá en la otra.

Finalmente, en cuanto al tercer objetivo específico, se concluyó en el rechazo de la hipótesis nula del estudio, gracias a los valores presentados por  $r=0.843$  y  $p=0.000$ , demostrando de este modo la existencia de relación alta, directa y significativa, ello demuestra que los cambios o variaciones que se presenten en uno de los procesos que realiza la entidad, causarán cambios en la misma unidad de las competencias generales con las que cuenta cada personal que labora como Acompañante Técnico de los servicios SAF y SCD.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Al equipo técnico de la unidad territorial Apurímac del programa, a través de las coordinaciones respectivas del coordinador territorial, continuar con las sesiones de capacitación que se realizan en miras de socializar y sensibilizar los objetivos con los que se cuentan como institución, con fines de lograr mejorías en la calidad de servicio partir de procesos adecuados que permitan gestionar y desarrollar actividades específicas, eficientes y eficaces que contribuyan al desarrollo social enfocado en los niños menores de 36 meses.

A los coordinadores de la Unidad Territorial, generar mayores vínculos de colaboración y desarrollo de capacidades de los Acompañantes técnicos que se encargan de la prestación e intervención directa de los servicios y dotación de productos, en miras de generar mejorías en la salud y desarrollo integral de los infantes pertenecientes al programa.

A los Acompañantes Técnicos, continuar con el compromiso e ímpetu demostrado y puesto en cada participación e interacción con los usuarios, además se recomienda la especialización e información constante en referencia a las actividades y beneficios de estos para encontrar mayor compromiso y generar estrategias durante su intervención en la socialización con las juntas directivas y facilitadoras a fines de alcanzar los objetivos de cada comité de gestión y en consecuencia con los de la entidad.

A las familias usuarias, inmiscuirse con mayor compromiso ante las actividades que se realizan con la única finalidad de mejorar la calidad de vida y desarrollo de los niños y niñas que son parte de los usuarios directos del programa y en quienes se encuentra enfocado el servicio, asimismo, a los padres y apoderados, se les exhorta a cumplir con el consumo de los productos destinados a mejorar el estado nutricional y un adecuado crecimiento del infante.

## REFERENCIAS

- Areiza, Y. (2019). Sistema SENNOVA: Investigación, Innovación y Desarrollo Tecnológico al servicio de Colombia. *Revista CINTEX*, 24(1), 10–11. <https://doi.org/10.33131/24222208.348>
- Arias, J., & Covinos, M. (2018). *Diseño y metodología de la investigación* (E. C. EIRL (ed.); 1st ed.). <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arnáez, V. (2018). La alternativa cooperativa en la prestación de servicios públicos sostenibles. *Boletín de La Asociación Internacional de Derecho Cooperativo*, 52, 123–135. <https://doi.org/10.18543/baidc-52-2018pp123-135>
- Aziz, A. (2019). The impact of strategic planning on enhancing the strategic performance of banks: evidence from Bahrain. *Banks and Bank Systems*, 14(2), 140–151. [https://doi.org/10.21511/bbs.14\(2\).2019.12](https://doi.org/10.21511/bbs.14(2).2019.12)
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides, A. (2020). Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000300385](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385)
- Bonifaz, L., & Pomaquero, J. (2018). Planificación estratégica y gestión pública por objetivos: caso de estudio gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Penipe – Chimborazo – Ecuador. *Revista: Caribeña de Ciencias Sociales*.
- Bueno, G. (2022). Observaciones al enfoque por competencias y su relación con la calidad educativa. *Sophía*, 32, 93–117. <https://doi.org/10.17163/soph.n32.2022.02>
- Cantero-Cora, H., Herrera-González, Y., Leyva-Cardenosa, E., & Nápoles-Vargas, A. (2021). La gestión por procesos en una empresa Comercializadora del territorio holguinero. *Ciencias Holguín*, 27(2).

- Capurro, A., & Migomi, K. (2019). *Gestión por competencias y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Representaciones Castillo S. A. de la ciudad de Arequipa, 2018*. Tesis de maestría: Universidad Tecnológica del Perú.
- Cejas, M., Vasquez, G., Chirinos, N., Hernández, G., Sandoval, L., Lozada, B., & Anzola, A. (2017). *Administración de recursos humanos: La arquitectura estratégica de las organizaciones*.
- Cepal. (2018). *Panorama de la gestión pública en América Latina y el Caribe: un gobierno abierto centrado en el ciudadano*.
- Cepal. (2021). *Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe: Políticas de protección de la relación laboral y de subsidios a la contratación durante la pandemia de COVID-19*.
- China, N. B. of S. of. (2020). *National Economy Withstood the Impact of COVID-19 in the First Two Months*. 16/03.
- Coronado, K. (2021). *Gestión por procesos y calidad de servicio en el Gobierno Regional de San Martín, 2021*. In *Universidad César Vallejo*. Tesis de maestría: Universidad César Vallejo.
- Delgado, R. (2020). Políticas de calidad para mejorar la atención al usuario en los hospitales públicos del Callao 2016 – 2018. *Revista En Gobierno y Gestión Pública*, 7(2), 107–124. <https://doi.org/10.24265/iggp.2020.v7n2.08>
- Fierro, F. (2017). Las competencias laborales en el sector público: análisis desde las escuelas de competencias laborales. *Revista A&D*, 47(2), 92–108.
- Fonseca, A., Monterrosa, N., & López, D. (2020). Gestión por competencias y el proceso estratégico organizacional: breve relación desde la teoría. *ECONÓMICAS CUC*, 41(1). <https://doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020.Org.6>
- Forrester, D., Westlake, D., Killian, M., Antonopolou, V., McCann, M., Thurnham, A.,

- Thomas, R., Waits, C., Whittaker, C., & Hutchison, D. (2019). What Is the Relationship between Worker Skills and Outcomes for Families in Child and Family Social Work? *The British Journal of Social Work*, 49(8), 2148–2167. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcy126>
- García, Y. (2019). Conjugación del talento humano y la gestión pública de lo político, lo público, lo institucional, lo estratégico. *CIENCIAMATRIA: Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 5(8), 174–189.
- Guelf, K. (2021). *Modernización del Estado en América Latina: consideraciones y perspectivas*. Comité de Agenda Pública y Economía-Estela Sur.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación Las Rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. In *Universidad Tecnológica Laja Bajío*.
- Hurtado, F. J. (2020). Fundamentos Metodológicos de la Investigación: El Génesis del Nuevo Conocimiento. *Revista Cientific*, 5(16), 99–119. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2020.5.16.5.99-119>
- Medina, A., Noqueira, D., Hernández-Nariño, A., & Comas, R. (2019). Procedure for process management: methods and support tools. *Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería*, 27(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Midis. (2022). *Programa Nacional Cuna Más*.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP., (2018).
- Neill, D., & Cortez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica* (1ra edición).
- Nelson-Chacón, M., Doimeadios-Martínez, R., & Tamayo-Pupo, A. (2021). The Step for Processes in Education: An unusual and necessary focus. *Luz*, 20(3), 136–146.

- Ocde. (2018). *Gobierno abierto: Contexto mundial y el camino a seguir*.
- Oda, F. (2022). *Gestión por procesos y las competencias laborales de los trabajadores del puesto de salud Nicolás Garatea, Nuevo Chimbote- 2021*. Tesis de maestría: Universidad César Vallejo.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232.  
<https://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pimienta, J., & Orden, A. (2017). Metodología de la Investigación. *Pearson*.
- Quintero, D. (2022). Progression of the new public management in latinamerica. *Saberes APUDEP*, 5(2), 115–139.
- Ramírez-Díaz, J. (2020). An Approach by Competencies and Its Current Relevance: Considerations From Occupational Guidance in Educational Context. *Revista Electrónica Educare*, 24(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15359/ree.24-2.23>
- Ramos-Galarza, C. A. (2020). Los Alcances de una investigación. *CienciAmérica*, 9(3), 1. <https://doi.org/10.33210/ca.v9i3.336>
- Rey de Castro, D., Gutiérrez, J., & Uribe, J. (2020). Gestión por competencias y su relación con el clima laboral en una empresa de servicios, consultoría y outsourcing, Lima, Perú. *Industrial Data*, 23(2), 73–82.  
<https://doi.org/10.15381/idata.v23i2.17653>
- Riuz, J. (2019). *Gestión por proceso y competencia laboral en el área de trámite documentario de la Gerencia Municipal Metropolitana de Lima, 2019*. Tesis de maestría: Universidad César Vallejo.
- Rodríguez-de-Zamarripa, M., & Maldonado-Mosquera, D. (2021). Strategic management and its relationship with organizational productivity in companies in the automotive sector. *Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 3(4), 4–17.

- Rojas, Y. (2020). *La gestión por procesos y el clima laboral en el área de gestión humana de una empresa agroindustrial 2020*. Tesis de maestría: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo Escuela de Posgrado.
- Ruiz, A. (2018). Gestión de la Gerencia Tecnológica en la Administración Pública. *Revista Scientific*, 3(10), 218–231. <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.25422987.2018.3.10.11.218-231>
- Salazar, A., Garro, L., Aliaga, A., Prado, H., Díaz, J., & Uribe, Y. (2020). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Gestión ID*, 5(1).
- Salvador-Hernández, Y., Llanes-Font, M., & Velázquez-Zaldívar, R. (2019). Managing by processes in civic participation. Application in the Holguín province. *Ingeniería Industrial*, 150(1), 59–66. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v40n1/1815-5936-rii-40-01-59.pdf>
- Sánchez, A., Prado, H., Garro, L., Diaz, J., Aliaga, A., & Uribe, Y. (2020). The incidence of process management in government agencies. *Revista Gestión I+D*, 5(1), 84–102. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468013>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria*, 13, 101–122. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Ley del servicio Civil N°30057, (2022).
- Shack, N., Pérez, J., & Portugal, L. (2020). *Incidencia de la corrupción y la conducta funcional en el Perú 2020*.
- Silvestre, I., & Huamán, C. (2019). *Pasos para elaborar la investigación y la redacción de la tesis universitaria* (San Marcos (ed.); 1st ed.). Editorial San Marcos.
- Sobolewska, O. (2019). Knowledge-oriented business process management as a catalyst to the existence of network organizations. *Journal of ENTREPRENEURSHIP, MANAGEMENT and INNOVATION*, 22(12). <https://doi.org/https://doi.org/10.7341/20201614>

Sotelo, A. (2018). Impact of Perceived Organizational Support and Organizational Commitment in the Life-Work Balance in the Large Export Manufacturing Industry in Hermosillo Sonora. *Revista de Comunicación y Salud*, 8(1), 45–59.

Tupa, J., & Steiner, F. (2019). Industry 4.0 and business process management. *Tehnički Glasnik*, 13(4), 349–355.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.31803/tg20181008155243>

Turriago, Á. (2019). *Planificación estratégica y su relación con el nivel de competitividad y el desempeño financiero en las pymes del sector de plásticos en la Provincia Sabana Centro, Cundinamarca (Colombia)*. Tesis de maestría: Universidad de la Sabana.

Velásquez, L. (2021). Labor competencies of staff and their influence on parents' satisfaction in a private educational institution in Metropolitan Lima. *Desde El Sur*, 13(1).  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S241509592021000100006](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S241509592021000100006)

Zamora, D., Haro, A., Cárdenas, M., & Villaroel, Á. (2017). Procesos administrativos y operativos como fortalecimiento del talento humano. *Revista Científica Multidisciplinar*, 3(3).



## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: La gestión por procesos y la relación con las competencias laborales en los servidores públicos del programa nacional cuna más, unidad territorial Apurímac, 2022.							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1 Independiente: Gestión por procesos				
¿De qué manera se relaciona la gestión por procesos con las competencias laborales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022?	Determinar el grado de relación entre la gestión por procesos y las competencias laborales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022	Existe relación positiva entre la gestión por procesos y las competencias laborales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Procesos operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestación de servicio</li> <li>Dotación de productos</li> </ul>			
			Procesos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Políticas institucionales</li> <li>Planificación Institucional</li> <li>Organización Institucional</li> <li>Metas y objetivos institucionales</li> </ul>			
			Procesos de soporte y apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selección de recursos humanos</li> <li>Organización y selección de recursos materiales</li> <li>Abastecimiento de recursos financieros</li> </ul>			
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2 Dependiente: Competencias laborales				
1.- ¿Cuál es el grado de relación entre la gestión por procesos y las competencias básicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022?  2.- ¿En qué grado se relaciona la gestión por procesos con las competencias específicas de los	1.- Determinar el grado de relación entre la gestión por procesos y las competencias básicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022  2.- Determinar cuál es el grado de relación entre la gestión por procesos con las competencias específicas de los servidores públicos del	1.- Existe alto grado de relación entre la gestión por procesos y las competencias básicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022.  2.- La gestión por procesos se relaciona de manera positiva y directa con las competencias específicas de los servidores públicos del	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Competencias básicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimientos</li> <li>Desarrollo de talentos</li> <li>Comunicación</li> </ul>			
			Competencias específicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptabilidad</li> <li>Trabajo en equipo</li> <li>Desempeño laboral</li> <li>Productividad</li> </ul>			
			Competencias generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidades</li> <li>Actitudes</li> </ul>			

<p>servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022?</p> <p>3.- ¿Existe relación entre la gestión por procesos y las competencias generales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022?</p>	<p>programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022.</p> <p>3.- Determinar si existe relación entre la gestión por procesos y las competencias generales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022</p>	<p>programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022.</p> <p>3.- Existe relación positiva entre la gestión por procesos y las competencias generales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022</p>		<p>• Comportamientos</p>		<p>3= Indiferente</p> <p>4= De acuerdo</p> <p>5= Totalmente de acuerdo</p>	
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
<p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Tipo:</b> Básico</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p>		<p><b>Población:</b> 99</p> <p>Servidores públicos de la Unidad Territorial de Apurímac.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>		<p>Se empleará el Software estadístico SPSS-V26 para realizar el análisis descriptivo, mediante el cual se presentarán resultados sobre las frecuencias de respuesta ante cada ítem, mientras que, en referencia al análisis inferencial, se realizará la prueba de normalidad para determinar el coeficiente de correlación a utilizar para posteriormente recaer en la contrastación de hipótesis.</p>		

## Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### CUESTIONARIO PARA LOS SERVIDORES PUBLICOS

Estimado colaborador del programa nacional cuna más, agradeceré su tiempo y disposición para responder a esta encuesta, que tiene por finalidad recoger información sobre “**GESTION POR PROCESOS Y LAS COMPETENCIAS**

**LABORALES**”, su participación es voluntaria y fundamental debiendo responder con sinceridad, objetividad y veracidad posible.

Coloque una (X) en el recuadro correspondiente, de acuerdo a los siguientes enunciados:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	GESTIÓN POR PROCESOS	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: PROCESOS OPERATIVOS</b>					
1	Los servicios que se brinda desde el programa son de calidad					
2	Los servicios brindados por el programa son realizados con eficiencia					
3	Los procesos establecidos dentro de la UT-Apurímac son claros y adecuados					
4	Los procesos de prestación de bienes están direccionados a cumplir las necesidades de las familias usuarias					
5	Los procesos de atención están totalmente alineados al cumplimiento de metas institucionales					
6	Se brinda socialización oportuna de los cambios y modificaciones de los protocolos y procesos operativos de la entidad					
7	Las actividades y productos que se realizan desde la institución son de fácil comprensión					
8	Una adecuada gestión por procesos mejora la productividad de los trabajadores					
9	Los procesos de atención y servicios del Programa Nacional Cuna más, son seleccionados adecuadamente.					
	<b>DIMENSIÓN: PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>					
10	Las metas propuestas institucionalmente promueven el compromiso y desarrollo personal de los servidores que laboran en el programa					

11	El reglamento interno que mantiene el programa se encuentra alineado con las actividades que se desarrollan					
12	Las funciones determinadas dentro del Manual de Organización y Funciones son cumplidas tal como lo establece la normativa					
13	La entidad incentiva a todos sus trabajadores a participar de la mejora e innovación de procesos a fin de crear un ambiente de mayor compromiso					
14	La institución implementa planes estratégicos que permitan simplificar los procesos con la única finalidad de alcanzar los objetivos institucionales					
	<b>DIMENSIÓN: PROCESOS DE APOYO</b>					
15	El programa Cuna Más cuenta con los recursos humanos suficientes para brindar la atención					
16	El programa Cuna Más cuenta con los recursos humanos capacitados para brindar la atención					
17	El establecimiento de cada comité de gestión cuenta con los insumos y equipos suficientes para brindar una atención de calidad.					
18	El establecimiento cuenta con recursos necesarios para la innovación de procesos en la atención de las familias usuarias.					
19	Se promueve el liderazgo como pilar organizativo.					
20	Los encargados del programa realizan el seguimiento adecuado a los procesos que se desarrollan a favor y beneficio de la población					

N°	COMPETENCIAS LABORALES	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: COMPETENCIAS BÁSICAS</b>					
1	Para entrar a laborar dentro del programa Nacional Cuna Más, es necesario contar con un amplio conocimiento de cada área que lo compone					
2	El programa exige como requisito primordial un amplio desarrollo de talentos para ser parte de él					
3	El manejo adecuado de la tecnología facilita el cumplimiento de las actividades laborales de manera eficiente					
4	Es importante contar con la facilidad de palabra que es una habilidad que permite expresarse de manera clara y fluida con sus compañeros de trabajo					
5	A pesar de las dificultades, la institución me brinda un espacio permanente de aprendizaje.					
6	Ante nuevas situaciones, aplico la información obtenida con anterioridad.					
7	Tengo en cuenta a los compañeros con conocimientos, intereses y experiencia relevantes					
8	Mi jefe brinda retroalimentación oportuna para mejorar mi desempeño.					
9	Las supervisiones continuas ayudan a superar mis debilidades.					
	<b>DIMENSIÓN: COMPETENCIAS ESPECÍFICAS</b>					
10	Aplico con facilidad las nuevas tecnologías e innovaciones que se implementan en el servicio que se brinda					
11	Participo de manera activa en reuniones que son programados por el jefe de la UT y de quienes sus funciones lo ameriten					
12	Aprovecho las soluciones o ideas aportadas por otros a mis problemas.					
13	Cumplo con los objetivos y metas propuestas					
14	Soy receptivo de la información, cuando realizan los planes de capacitación					
15	Presento adaptabilidad ante cualquier cambio o modificación que se genera dentro de mi entorno laboral					
	<b>DIMENSIÓN: COMPETENCIAS GENERALES</b>					
16	Evalúo y replanteo mi comportamiento dentro de mi entorno laboral para conservar un buen ambiente de trabajo					
17	Cumplo con los objetivos y metas propuestas					
18	Propongo ideas para mejorar las actividades diarias.					
19	Mi actitud favorece al logro de los objetivos del programa					
20	Tengo actitud positiva que favorece el logro de los objetivos establecidos					

### Anexo 3: Validación de instrumentos

Experto N°1

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mág. Hurtado Sucñer José Luis

#### Presente

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

Por medio del presente me dirijo a usted para expresarle saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, habiendo sido estudiante del Programa de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Grado de Magister en Gestión Pública.

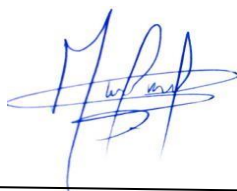
El título o nombre del Informe de investigación es: **“La Gestión por Procesos y la relación con las competencias laborales en los servidores públicos del Programa Nacional Cuna Más - Unidad Territorial Apurímac, 2022.”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurrimos y apelamos a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de Operacionalización.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Cuestionario de encuesta.

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

Atentamente,



---

Apellidos y Nombres  
Damían Sarmiento Marilú  
DNI: 46083402

## **Definición Conceptual de las Variables y Dimensiones**

### **I. Variable 1: Gestión por procesos**

Según Cejas et al. (2017), son conductas que se relacionan con el excelente rendimiento, y son consideradas como estrategias para la organización; ya que al ser adquiridas por los trabajadores permitirán alcanzar objetivos estratégicos ya sean personales y organizacionales.

#### **Dimensiones:**

- **Procesos operativos**

Son aquellos que se encargan de construir los productos y servicios que se van a brindar a la población, a través de los cuales se realiza la prestación de los servicios así como la dotación de productos que permitan cubrir las necesidades demandadas, por su parte Zamora et al. (2017), lo consideran como un medio compuesto por el cual una organización mejora el desempeño mediante diversas actividades simplificadas que permitan un mejor desenvolvimiento de los clientes internos, en tanto son aquellos que son esenciales y están enfocados en desarrollar acciones que están orientadas a alcanzar la satisfacción del cliente, cumplir con sus expectativas, de manera general son los que brindan valor en la transformación del servicio

- **Procesos estratégicos**

Son los medios por los cuales se da determinación de las políticas, normativas y estructuras de la entidad, a través de la definición de funciones y puestos, además del planteamiento de metas y objetivos generales, ante ello, Ruiz (2018), consideró que son procesos que están destinados a concretar las metas de una organización, mediante la utilización adecuada de recursos para generar valor al cliente y a la organización mediante la generación de planes y estrategias gestionados por la alta dirección.

- **Procesos de Apoyo**

Son procesos cuyo rendimiento influye directamente en los operativos y en los estratégicos, su función es tan importante que facilita el cumplimiento de los objetivos y cumplir las expectativas del cliente.



## II. **Variable 2: Competencias laborales**

Fonseca et al. (2020), es el aprendizaje del trabajador está determinado por la organización del trabajo, la dinámica tecnológica y la organización de la producción. Asimismo, Bueno (2022), define a la competencia como una característica profunda y duradera de la personalidad de la persona y que puede predecir el comportamiento laboral. Estos autores indican que las competencias laborales se definen sobre cinco tipos de características subyacentes.

### **Dimensiones:**

- **Competencias básicas**

Se definen como aquellas relacionadas con el pensamiento lógico y matemático, las habilidades de comunicación, son adquiridas por las diferentes disciplinas; las ciudadanas hacen referencia a la destrezas y actitudes que facilitan a una persona desarrollarse adecuadamente y con propiedad, lo que le permite contribuir a su propio bienestar y con ello a su comunidad; y las generales y específicas, facilitan desarrollar un trabajo y con ello obtener resultados favorables.

- **Competencias técnicas**

Son aquellas que se encuentran relacionadas con un puesto concreto, ejemplo de ello sería un guía turístico que debe conocer la legislación turística todo lo relacionado a esa actividad, mientras que las competencias bases se refiere a los conocimientos, habilidades y actitudes que facilitan desarrollarse a un trabajador de manera exitosa en su puesto de trabajo.

- **Competencias específicas**

Son determinadas por el tipo de profesión se relacionan con las aptitudes, actitudes, valores y todos los conocimientos adquiere a lo largo de su vida profesional. Se utilizan para diferenciar en una organización y en un mismo puesto el desempeño promedio y un desempeño superior del personal.

## Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable I</b>  Gestión por procesos	La gestión por Procesos es una forma actualizada de gerenciar las organizaciones, basándose en procesos, que son una sucesión de actividades que están orientadas a generar valor sobre las entradas para obtener resultados, y salidas que satisfagan a los usuarios (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018PCM/SGP., 2018).	Para la medición de la variable gestión por procesos, se empleará un cuestionario, mismo que estará comprendido por 20 preguntas dentro de la escala de tipo Likert.	Procesos operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de servicio</li> <li>• Dotación de productos</li> </ul>	Ordinal 1= Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Procesos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas institucionales</li> <li>• Planificación Institucional</li> <li>• Organización Institucional</li> <li>• Metas y objetivos institucionales</li> </ul>	
			Procesos de soporte y apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de recursos humanos</li> <li>• Organización y selección de recursos materiales</li> <li>• Abastecimiento de recursos financieros</li> </ul>	
<b>Variable II</b>  Competencias Laborales	Cejas et al. (2017), refieren a las competencias laborales como atributos que tienen las personas, incluyen actitudes, habilidades, comunicación y la personalidad; está dado por la capacidad que tienen las personas de articular atributos profesionales con los atributos personales relacionados con la organización.	Para determinar cuáles son las competencias laborales con las que cuentan los servidores públicos de la UTApurímac, se empleará una encuesta como parte de la técnica de recolección de datos, el cual estará comprendido por un cuestionario con preguntas por cada dimensión mismas que tendrán alternativas de respuesta dentro de la escala Likert.	Competencias básicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos</li> <li>• Desarrollo de talentos</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	Ordinal 1= Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Competencias específicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Desempeño laboral</li> <li>• Productividad</li> </ul>	
			Competencias generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidades</li> <li>• Actitudes</li> <li>• Comportamientos</li> </ul>	

## Matriz de consistencia

<b>Título:</b> La gestión por procesos y la relación con las competencias laborales en los servidores públicos del programa nacional cuna más, unidad territorial Apurímac, 2022.										
<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>							
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable 1 Independiente: Gestión por procesos</b>							
¿De qué manera se relaciona la gestión por procesos con las competencias laborales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022?	Determinar el grado de relación entre la gestión por procesos y las competencias laborales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022	Existe relación positiva entre la gestión por procesos y las competencias laborales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>			
			<b>Procesos operativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de servicio</li> <li>• Dotación de productos</li> </ul>				1-20	Ordinal 1= Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Eficiente Regular Deficiente
			<b>Procesos estratégicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas institucionales</li> <li>• Planificación Institucional</li> <li>• Organización Institucional</li> <li>• Metas y objetivos institucionales</li> </ul>						
			<b>Procesos de soporte y apoyo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de recursos humanos</li> <li>• Organización y selección de recursos materiales</li> <li>• Abastecimiento de recursos financieros</li> </ul>						
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable 2 Dependiente: Competencias laborales</b>							
1.- ¿Cuál es el grado de relación entre la gestión por procesos y las competencias básicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022?	1.- Determinar el grado de relación entre la gestión por procesos y las competencias básicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022	1.- Existe alto grado de relación entre la gestión por procesos y las competencias básicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>			
			Competencias básicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos</li> <li>• Desarrollo de talentos</li> <li>• Comunicación</li> </ul>				1-20	Ordinal 1= Totalmente en	Excelente Bueno Bajo
			Competencias específicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Desempeño laboral</li> <li>• Productividad</li> </ul>						

<p>2.- ¿En qué grado se relaciona la gestión por procesos con las competencias específicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022?</p> <p>3.- ¿Existe relación entre la gestión por procesos y las competencias generales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022?</p>	<p>2.- Determinar cuál es el grado de relación entre la gestión por procesos con las competencias específicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022.</p> <p>3.- Determinar si existe relación entre la gestión por procesos y las competencias generales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022</p>	<p>2.- La gestión por procesos se relaciona de manera positiva y directa con las competencias específicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022.</p> <p>3.- Existe relación positiva entre la gestión por procesos y las competencias generales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022</p>	<p>Competencias generales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidades</li> <li>• Actitudes</li> <li>• Comportamientos</li> </ul>		<p>desacuerdo</p> <p>2=En desacuerdo</p> <p>3= Indiferente</p> <p>4= De acuerdo</p> <p>5= Totalmente de acuerdo</p>	
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
<p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Tipo:</b> Básico</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p>		<p><b>Población:</b> 99 Servidores públicos de la Unidad Territorial de Apurímac</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>		<p>Se empleará el Software estadístico SPSS-V26 para realizar el análisis descriptivo, mediante el cual se presentarán resultados sobre las frecuencias de respuesta ante cada ítem, mientras que, en referencia al análisis inferencial, se realizará la prueba de normalidad para determinar el coeficiente de correlación a utilizar para posteriormente recaer en la contrastación de hipótesis.</p>		



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Hurtado Sucñer José Luis

I.2. Especialidad del Validador: Magister en Gestión pública

I.3. Cargo e Institución donde labora: Administrador del programa nacional cuna mas

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta

I.5. Autor del instrumento:

- Marilú Damián Sarmiento

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				X	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				X	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento			X		
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				X	
PROMEDIO DE VALORACIÓN						



**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**


¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

87 %

Abancay 19 de octubre de 2022



MAG. JOSÉ LUIS HURTADO SUCER  
SUNEDU: 79119

.....  
Firma de experto informante

DNI: 10339421



**V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**

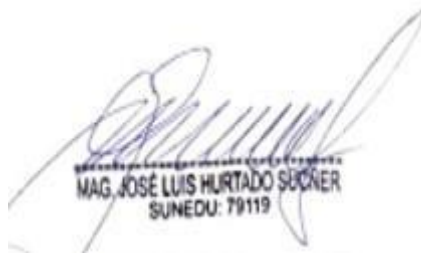
Variable 1: GESTIÓN POR PROCESOS

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>MEDIANAMENTE SUFICIENTE</b>	<b>INSUFICIENTE</b>
<b>DIMENSIÓN 1: PROCESOS OPERATIVOS</b>			
Los servicios que se brinda desde el programa son de calidad	X		
Los servicios brindados por el programa son realizados con eficiencia	X		
Los procesos establecidos dentro de la UT Apurímac son claros y adecuados	X		
Los procesos de prestación de bienes están direccionados a cumplir las necesidades de las familias usuarias		X	
Los procesos de atención están totalmente alineados al cumplimiento de metas institucionales		X	
Se brinda socialización oportuna de los cambios y modificaciones de los protocolos y procesos operativos de la entidad	X		
Las actividades y productos que se realizan desde la	X		
Una adecuada gestión por procesos mejora la productividad de los trabajadores	X		
Los procesos de atención y servicios del Programa Nacional Cuna más, son seleccionados adecuadamente.	X		
<b>DIMENSIÓN 2: PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>			
Las metas propuestas institucionalmente promueven el compromiso y desarrollo personal de los servidores que laboran en el programa	X		
El reglamento interno que mantiene el programa se encuentra alineado con las actividades que se desarrollan		X	
Las funciones determinadas dentro del Manual de Organización y Funciones son cumplidas tal como lo establece la normativa	X		
La entidad incentiva a todos sus trabajadores a participar de la mejora e innovación de procesos a fin de crear un ambiente de mayor compromiso	X		
La institución implementa planes estratégicos que permitan simplificar los procesos con la única finalidad de alcanzar los objetivos institucionales	X		
<b>DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE APOYO</b>			
El programa Cuna Más cuenta con los recursos humanos suficientes para brindar la atención	X		
El programa Cuna Más cuenta con los recursos humanos capacitados para brindar la atención	X		
El establecimiento de cada comité de gestión cuenta con los insumos y equipos suficientes para brindar una atención de calidad.	X		
El establecimiento cuenta con recursos necesarios para la innovación de procesos en la atención de las familias usuarias.	X		
Se promueve el liderazgo como pilar organizativo.	X		

**Variable 2: COMPETENCIAS LABORALES**

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>MEDIANAMENTE SUFICIENTE</b>	<b>INSUFICIENTE</b>
<b>DIMENSIÓN 1: COMPETENCIAS BÁSICAS</b>	X		
Para entrar a laborar dentro del programa Nacional Cuna Más, es necesario contar con un amplio conocimiento de cada área que lo compone	X		
El programa exige como requisito primordial un amplio desarrollo de talentos para ser parte de él	X		
El manejo adecuado de la tecnología facilita el cumplimiento de las actividades laborales de manera eficiente	X		
Es importante contar con la facilidad de palabra que es una habilidad que permite expresarse de manera clara y fluida con sus compañeros de trabajo	X		
A pesar de las dificultades, la institución me brinda un espacio permanente de aprendizaje.	X		
Ante nuevas situaciones, aplico la información obtenida con anterioridad.	X		
Tengo en cuenta a los compañeros con conocimientos, intereses y experiencia relevantes	X		
Mi jefe brinda retroalimentación oportuna para mejorar mi desempeño.	X		
<b>DIMENSIÓN 2: COMPETENCIAS ESPECÍFICAS</b>			
Aplico con facilidad las nuevas tecnologías e innovaciones que se implementan en el servicio que se brinda	X		
Participo de manera activa en reuniones que son programados por el jefe de la UT y de quienes sus funciones lo ameriten	X		
Aprovecho las soluciones o ideas aportadas por otros a mis problemas.	X		
Cumplo con los objetivos y metas propuestas	X		
Soy receptivo de la información, cuando realizan los planes de capacitación	X		
Presento adaptabilidad ante cualquier cambio o modificación que se genera dentro de mi entorno laboral	X		
<b>DIMENSIÓN: COMPETENCIAS GENERALES</b>			
Evalúo y replanteo mi comportamiento dentro de mi entorno laboral para conservar un buen ambiente de trabajo	X		
Cumplo con los objetivos y metas propuestas	X		
Propongo ideas para mejorar las actividades diarias.	X		
Mi actitud favorece al logro de los objetivos del programa	X		
Tengo actitud positiva que favorece el logro de los objetivos establecidos	X		





MAG. JOSÉ LUIS HURTADO SUCNER  
SUNEDU: 79119

Firma de experto informante

DNI: 10339421

REGISTRO NACIONAL DE **GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Aplicativo Guía

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
HURTADO SUCÑER, JOSE LUIS DNI 10339421	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS Fecha de diploma: 07/04/2003 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES PERU
HURTADO SUCÑER, JOSE LUIS DNI 10339421	CONTADOR PUBLICO Fecha de diploma: 27/08/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA DE LOS ANDES PERU
HURTADO SUCÑER, JOSE LUIS DNI 10339421	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 29/12/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 16/10/2015 Fecha egreso: 06/05/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Validador N°2

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Mág. Doris Cruz Borda

### Presente

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

Por medio del presente me dirijo a usted para expresarle saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, habiendo sido estudiante del Programa de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Grado de Magister en Gestión Pública.

El título o nombre del Informe de investigación es: **“La Gestión por Procesos y la relación con las competencias laborales en los servidores públicos del Programa Nacional Cuna Más - Unidad Territorial Apurímac, 2022.”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurrimos y apelamos a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de Operacionalización.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Cuestionario de encuesta.

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

Atentamente,



---

Apellidos y Nombres  
Damián Sarmiento Marilú

DNI: 46083402

## Definición Conceptual de las Variables y Dimensiones

### III. Variable 1: Gestión por procesos

Según Cejas et al. (2017), son conductas que se relacionan con el excelente rendimiento, y son consideradas como estrategias para la organización; ya que al ser adquiridas por los trabajadores permitirán alcanzar objetivos estratégicos ya sean personales y organizacionales.

#### Dimensiones:

##### • Procesos operativos

Son aquellos que se encargan de construir los productos y servicios que se van a brindar a la población, a través de los cuales se realiza la prestación de los servicios así como la dotación de productos que permitan cubrir las necesidades demandadas, por su parte Zamora et al. (2017), lo consideran como un medio compuesto por el cual una organización mejora el desempeño mediante diversas actividades simplificadas que permitan un mejor desenvolvimiento de los clientes internos, en tanto son aquellos que son esenciales y están enfocados en desarrollar acciones que están orientadas a alcanzar la satisfacción del cliente, cumplir con sus expectativas, de manera general son los que brindan valor en la transformación del servicio

##### • Procesos estratégicos

Son los medios por los cuales se da determinación de las políticas, normativas y estructuras de la entidad, a través de la definición de funciones y puestos, además del planteamiento de metas y objetivos generales, ante ello, Ruiz (2018), consideró que son procesos que están destinados a concretar las metas de una organización, mediante la utilización adecuada de recursos para generar valor al cliente y a la organización mediante la generación de planes y estrategias gestionados por la alta dirección.

##### • Procesos de Apoyo

Son procesos cuyo rendimiento influye directamente en los operativos y en los estratégicos, su función es tan importante que facilita el cumplimiento de los objetivos y cumplir las expectativas del cliente.



#### IV. Variable 2: Competencias laborales

Fonseca et al. (2020), es el aprendizaje del trabajador está determinado por la organización del trabajo, la dinámica tecnológica y la organización de la producción. Asimismo, Bueno (2022), define a la competencia como una característica profunda y duradera de la personalidad de la persona y que puede predecir el comportamiento laboral. Estos autores indican que las competencias laborales se definen sobre cinco tipos de características subyacentes.

##### **Dimensiones:**

- **Competencias básicas**

Se definen como aquellas relacionadas con el pensamiento lógico y matemático, las habilidades de comunicación, son adquiridas por las diferentes disciplinas; las ciudadanas hacen referencia a la destrezas y actitudes que facilitan a una persona desarrollarse adecuadamente y con propiedad, lo que le permite contribuir a su propio bienestar y con ello a su comunidad; y las generales y específicas, facilitan desarrollar un trabajo y con ello obtener resultados favorables.

- **Competencias técnicas**

Son aquellas que se encuentran relacionadas con un puesto concreto, ejemplo de ello sería un guía turístico que debe conocer la legislación turística todo lo relacionado a esa actividad, mientras que las competencias bases se refiere a los conocimientos, habilidades y actitudes que facilitan desarrollarse a un trabajador de manera exitosa en su puesto de trabajo.

- **Competencias específicas**

Son determinadas por el tipo de profesión se relacionan con las aptitudes, actitudes, valores y todos los conocimientos adquiere a lo largo de su vida profesional. Se utilizan para diferenciar en una organización y en un mismo puesto el desempeño promedio y un desempeño superior del personal.

**Matriz de operacionalización**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos	La gestión por Procesos es una forma actualizada de gerenciar las organizaciones, basándose en procesos, que son una sucesión de actividades que están orientadas a generar valor sobre las entradas para obtener resultados, y salidas que satisfagan a los usuarios (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018PCM/SGP., 2018).	Para la medición de la variable gestión por procesos, se empleará un cuestionario, mismo que estará comprendido por 20 preguntas dentro de la escala de tipo Likert.	Procesos operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de servicio</li> <li>• Dotación de productos</li> </ul>	Ordinal 1= Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Procesos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas institucionales</li> <li>• Planificación Institucional</li> <li>• Organización Institucional</li> <li>• Metas y objetivos institucionales</li> </ul>	
			Procesos de soporte y apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de recursos humanos</li> <li>• Organización y selección de recursos materiales</li> <li>• Abastecimiento de recursos financieros</li> </ul>	
Competencias Laborales	Cejas et al. (2017), refieren a las competencias laborales como atributos que tienen las personas, incluyen actitudes, habilidades, comunicación y la personalidad; está dado por la capacidad que tienen las personas de articular atributos profesionales con los atributos personales relacionados con la organización.	Para determinar cuáles son las competencias laborales con las que cuentan los servidores públicos de la UTApurímac, se empleará una encuesta como parte de la técnica de recolección de datos, el cual estará comprendido por un cuestionario con preguntas por cada dimensión mismas que tendrán alternativas de respuesta dentro de la escala Likert.	Competencias básicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos</li> <li>• Desarrollo de talentos</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	Ordinal 1= Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Competencias específicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Desempeño laboral</li> <li>• Productividad</li> </ul>	
			Competencias generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidades</li> <li>• Actitudes</li> <li>• Comportamientos</li> </ul>	

## Matriz de consistencia

<b>Título:</b> La gestión por procesos y la relación con las competencias laborales en los servidores públicos del programa nacional cuna más, unidad territorial Apurímac, 2022.							
<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>				
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable 1 Independiente: Gestión por procesos</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
¿De qué manera se relaciona la gestión por procesos con las competencias laborales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022?	Determinar el grado de relación entre la gestión por procesos y las competencias laborales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022	Existe relación positiva entre la gestión por procesos y las competencias laborales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022	<b>Procesos operativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de servicio</li> <li>• Dotación de productos</li> </ul>	1-20	Ordinal 1= Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Eficiente Regular Deficiente
			<b>Procesos estratégicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas institucionales</li> <li>• Planificación Institucional</li> <li>• Organización Institucional</li> <li>• Metas y objetivos institucionales</li> </ul>			
			<b>Procesos de soporte y apoyo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de recursos humanos</li> <li>• Organización y selección de recursos materiales</li> <li>• Abastecimiento de recursos financieros</li> </ul>			
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable 2 Dependiente: Competencias laborales</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
1.- ¿Cuál es el grado de relación entre la gestión por procesos y las competencias básicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022?	1.- Determinar el grado de relación entre la gestión por procesos y las competencias básicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022	1.- Existe alto grado de relación entre la gestión por procesos y las competencias básicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022.	Competencias básicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos</li> <li>• Desarrollo de talentos</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	1-20	Ordinal 1= Totalmente en	Excelente Bueno Bajo
			Competencias específicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Desempeño laboral</li> <li>• Productividad</li> </ul>			

<p>2.- ¿En qué grado se relaciona la gestión por procesos con las competencias específicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022?</p> <p>3.- ¿Existe relación entre la gestión por procesos y las competencias generales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022?</p>	<p>2.- Determinar cuál es el grado de relación entre la gestión por procesos con las competencias específicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022.</p> <p>3.- Determinar si existe relación entre la gestión por procesos y las competencias generales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022</p>	<p>2.- La gestión por procesos se relaciona de manera positiva y directa con las competencias específicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022.</p> <p>3.- Existe relación positiva entre la gestión por procesos y las competencias generales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022</p>	<p>Competencias generales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidades</li> <li>• Actitudes</li> <li>• Comportamientos</li> </ul>		<p>desacuerdo</p> <p>2=En desacuerdo</p> <p>3= Indiferente</p> <p>4= De acuerdo</p> <p>5= Totalmente de acuerdo</p>	
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
<p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Tipo:</b> Básico</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p>		<p><b>Población:</b> 99 Servidores públicos de la Unidad Territorial de Apurímac.</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>		<p>Se empleará el Software estadístico SPSS-V26 para realizar el análisis descriptivo, mediante el cual se presentarán resultados sobre las frecuencias de respuesta ante cada ítem, mientras que, en referencia al análisis inferencial, se realizará la prueba de normalidad para determinar el coeficiente de correlación a utilizar para posteriormente recaer en la contrastación de hipótesis.</p>		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO****INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN****I. DATOS GENERALES:**

I.1. Apellidos y nombres del informante: Mag.Doris Cruz Borda

I.2. Especialidad del Validador: Magister en Gestión publica

I.3. Cargo e Institución donde labora: Administrador del programa nacional cuna mas

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta

I.5. Autor del instrumento:

- Marilú Damián Sarmiento

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				X	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				X	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						



### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90 %

Abancay 19 de octubre de 2022



.....  
Firma de experto informante

DNI: 47712715

### V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:

#### Variable 1: GESTIÓN POR PROCESOS

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
<b>DIMENSIÓN 1: PROCESOS OPERATIVOS</b>			
Los servicios que se brinda desde el programa son de calidad	X		
Los servicios brindados por el programa son realizados con eficiencia	X		
Los procesos establecidos dentro de la UTApurímac son claros y adecuados	X		
Los procesos de prestación de bienes están direccionados a cumplir las necesidades de las familias usuarias	X		
Los procesos de atención están totalmente alineados al cumplimiento de metas institucionales	X		
Se brinda socialización oportuna de los cambios y modificaciones de los protocolos y procesos operativos de la entidad	X		
Las actividades y productos que se realizan desde la	X		
Una adecuada gestión por procesos mejora la productividad de los trabajadores	X		
Los procesos de atención y servicios del Programa Nacional Cuna más, son seleccionados adecuadamente.	X		



<b>DIMENSIÓN 2: PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>			
Las metas propuestas institucionalmente promueven el compromiso y desarrollo personal de los servidores que laboran en el programa	X		
El reglamento interno que mantiene el programa se encuentra alineado con las actividades que se desarrollan	X		
Las funciones determinadas dentro del Manual de Organización y Funciones son cumplidas tal como lo establece la normativa	X		
La entidad incentiva a todos sus trabajadores a participar de la mejora e innovación de procesos a fin de crear un ambiente de mayor compromiso	X		
La institución implementa planes estratégicos que permitan simplificar los procesos con la única finalidad de alcanzar los objetivos institucionales	X		
<b>DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE APOYO</b>			
El programa Cuna Más cuenta con los recursos humanos suficientes para brindar la atención	X		
El programa Cuna Más cuenta con los recursos humanos capacitados para brindar la atención	X		
El establecimiento de cada comité de gestión cuenta con los insumos y equipos suficientes para brindar una atención de calidad.	X		
El establecimiento cuenta con recursos necesarios para la innovación de procesos en la atención de las familias usuarias.	X		
Se promueve el liderazgo como pilar organizativo.	X		

**Variable 2: COMPETENCIAS LABORALES**

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>MEDIANAMENTE SUFICIENTE</b>	<b>INSUFICIENTE</b>
<b>DIMENSIÓN 1: COMPETENCIAS BÁSICAS</b>	X		
Para entrar a laborar dentro del programa Nacional Cuna Más, es necesario contar con un amplio conocimiento de cada área que lo compone	X		
El programa exige como requisito primordial un amplio desarrollo de talentos para ser parte de él	X		
El manejo adecuado de la tecnología facilita el cumplimiento de las actividades laborales de manera eficiente	X		
Es importante contar con la facilidad de palabra que es una habilidad que permite expresarse de manera clara y fluida con sus compañeros de trabajo	X		
A pesar de las dificultades, la institución me brinda un espacio permanente de aprendizaje.	X		
Ante nuevas situaciones, aplico la información obtenida con anterioridad.	X		



Tengo en cuenta a los compañeros con conocimientos, intereses y experiencia relevantes	X		
Mi jefe brinda retroalimentación oportuna para mejorar mi desempeño.	X		
<b>DIMENSIÓN 2: COMPETENCIAS ESPECÍFICAS</b>			
Aplico con facilidad las nuevas tecnologías e innovaciones que se implementan en el servicio que se brinda	X		
Participo de manera activa en reuniones que son programados por el jefe de la UT y de quienes sus funciones lo ameriten	X		
Aprovecho las soluciones o ideas aportadas por otros a mis problemas.	X		
Cumplo con los objetivos y metas propuestas	X		
Soy receptivo de la información, cuando realizan los planes de capacitación	X		
Presento adaptabilidad ante cualquier cambio o modificación que se genera dentro de mi entorno laboral	X		
<b>DIMENSIÓN: COMPETENCIAS GENERALES</b>			
Evalúo y replanteo mi comportamiento dentro de mi entorno laboral para conservar un buen ambiente de trabajo	X		
Cumplo con los objetivos y metas propuestas	X		
Propongo ideas para mejorar las actividades diarias.	X		
Mi actitud favorece al logro de los objetivos del programa	X		
Tengo actitud positiva que favorece el logro de los objetivos establecidos	X		

Abancay 19 de octubre de 2022

.....  
Firma de experto informante

DNI: 47712715



GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CRUZ BORDA, DORIS LUZ DNI 47712715	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 27/04/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC PERU
CRUZ BORDA, DORIS LUZ DNI 47712715	LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS Fecha de diploma: 24/08/2012 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC PERU
CRUZ BORDA, DORIS LUZ DNI 47712715	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/06/22 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL  Fecha matrícula: 31/08/2020 Fecha egreso: 28/01/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace  
<https://enlinea.sunedu.gob.pe/>



Validador N°3

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mág. Merly Ancco Fuentes

### Presente

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

Por medio del presente me dirijo a usted para expresarle saludos y así mismo hacer de su conocimiento que, habiendo sido estudiante del Programa de Maestría de la Universidad Cesar Vallejo, requiero validar los instrumentos con los cuales debo recoger la información necesaria para poder desarrollar la investigación y posteriormente optar el Grado de Magister en Gestión Pública.

El título o nombre del Informe de investigación es: **“La Gestión por Procesos y la relación con las competencias laborales en los servidores públicos del Programa Nacional Cuna Más - Unidad Territorial Apurímac, 2022.”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos, recurrimos y apelamos a su connotada experiencia a efecto que se sirva aprobar el instrumento aludido.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables, dimensiones e indicadores.
- Matriz de Operacionalización.
- Matriz de consistencia.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Cuestionario de encuesta.

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

Atentamente,

---

Apellidos y Nombres  
Damián Sarmiento Marilú  
DNI: 46083402



## **Definición Conceptual de las Variables y Dimensiones**

### **V. Variable 1: Gestión por procesos**

Según Cejas et al. (2017), son conductas que se relacionan con el excelente rendimiento, y son consideradas como estrategias para la organización; ya que al ser adquiridas por los trabajadores permitirán alcanzar objetivos estratégicos ya sean personales y organizacionales.

#### **Dimensiones:**

##### **• Procesos operativos**

Son aquellos que se encargan de construir los productos y servicios que se van a brindar a la población, a través de los cuales se realiza la prestación de los servicios así como la dotación de productos que permitan cubrir las necesidades demandadas, por su parte Zamora et al. (2017), lo consideran como un medio compuesto por el cual una organización mejora el desempeño mediante diversas actividades simplificadas que permitan un mejor desenvolvimiento de los clientes internos, en tanto son aquellos que son esenciales y están enfocados en desarrollar acciones que están orientadas a alcanzar la satisfacción del cliente, cumplir con sus expectativas, de manera general son los que brindan valor en la transformación del servicio

##### **• Procesos estratégicos**

Son los medios por los cuales se da determinación de las políticas, normativas y estructuras de la entidad, a través de la definición de funciones y puestos, además del planteamiento de metas y objetivos generales, ante ello, Ruiz (2018), consideró que son procesos que están destinados a concretar las metas de una organización, mediante la utilización adecuada de recursos para generar valor al cliente y a la organización mediante la generación de planes y estrategias gestionados por la alta dirección.

##### **• Procesos de Apoyo**

Son procesos cuyo rendimiento influye directamente en los operativos y en los estratégicos, su función es tan importante que facilita el cumplimiento de los objetivos y cumplir las expectativas del cliente.



## VI. Variable 2: Competencias laborales

Fonseca et al. (2020), es el aprendizaje del trabajador está determinado por la organización del trabajo, la dinámica tecnológica y la organización de la producción. Asimismo, Bueno (2022), define a la competencia como una característica profunda y duradera de la personalidad de la persona y que puede predecir el comportamiento laboral. Estos autores indican que las competencias laborales se definen sobre cinco tipos de características subyacentes.

### Dimensiones:

#### • Competencias básicas

Se definen como aquellas relacionadas con el pensamiento lógico y matemático, las habilidades de comunicación, son adquiridas por las diferentes disciplinas; las ciudadanas hacen referencia a la destrezas y actitudes que facilitan a una persona desarrollarse adecuadamente y con propiedad, lo que le permite contribuir a su propio bienestar y con ello a su comunidad; y las generales y específicas, facilitan desarrollar un trabajo y con ello obtener resultados favorables.

#### • Competencias técnicas

Son aquellas que se encuentran relacionadas con un puesto concreto, ejemplo de ello sería un guía turístico que debe conocer la legislación turística todo lo relacionado a esa actividad, mientras que las competencias bases se refiere a los conocimientos, habilidades y actitudes que facilitan desarrollarse a un trabajador de manera exitosa en su puesto de trabajo.

#### • Competencias específicas

Son determinadas por el tipo de profesión se relacionan con las aptitudes, actitudes, valores y todos los conocimientos adquiere a lo largo de su vida profesional. Se utilizan para diferenciar en una organización y en un mismo puesto el desempeño promedio y un desempeño superior del personal.

**Matriz de operacionalización**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos	La gestión por Procesos es una forma actualizada de gerenciar las organizaciones, basándose en procesos, que son una sucesión de actividades que están orientadas a generar valor sobre las entradas para obtener resultados, y salidas que satisfagan a los usuarios (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018PCM/SGP., 2018).	Para la medición de la variable gestión por procesos, se empleará un cuestionario, mismo que estará comprendido por 20 preguntas dentro de la escala de tipo Likert.	Procesos operativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de servicio</li> <li>• Dotación de productos</li> </ul>	Ordinal 1= Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Procesos estratégicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas institucionales</li> <li>• Planificación Institucional</li> <li>• Organización Institucional</li> <li>• Metas y objetivos institucionales</li> </ul>	
			Procesos de soporte y apoyo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de recursos humanos</li> <li>• Organización y selección de recursos materiales</li> <li>• Abastecimiento de recursos financieros</li> </ul>	
Competencias Laborales	Cejas et al. (2017), refieren a las competencias laborales como atributos que tienen las personas, incluyen actitudes, habilidades, comunicación y la personalidad; está dado por la capacidad que tienen las personas de articular atributos profesionales con los atributos personales relacionados con la organización.	Para determinar cuáles son las competencias laborales con las que cuentan los servidores públicos de la UTApurímac, se empleará una encuesta como parte de la técnica de recolección de datos, el cual estará comprendido por un cuestionario con preguntas por cada dimensión mismas que tendrán alternativas de respuesta dentro de la escala Likert.	Competencias básicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos</li> <li>• Desarrollo de talentos</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	Ordinal 1= Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo
			Competencias específicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Desempeño laboral</li> <li>• Productividad</li> </ul>	
			Competencias generales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidades</li> <li>• Actitudes</li> <li>• Comportamientos</li> </ul>	



## Matriz de consistencia

<b>Título:</b> La gestión por procesos y la relación con las competencias laborales en los servidores públicos del programa nacional cuna más, unidad territorial Apurímac, 2022.							
<b>Problemas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables e indicadores</b>				
<b>Problema General:</b>	<b>Objetivo general:</b>	<b>Hipótesis general:</b>	<b>Variable 1 Independiente: Gestión por procesos</b>				
¿De qué manera se relaciona la gestión por procesos con las competencias laborales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022?	Determinar el grado de relación entre la gestión por procesos y las competencias laborales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022	Existe relación positiva entre la gestión por procesos y las competencias laborales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			<b>Procesos operativos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestación de servicio</li> <li>• Dotación de productos</li> </ul>	1-20	Ordinal 1= Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3= Indiferente 4= De acuerdo 5= Totalmente de acuerdo	Eficiente Regular Deficiente
			<b>Procesos estratégicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Políticas institucionales</li> <li>• Planificación Institucional</li> <li>• Organización Institucional</li> <li>• Metas y objetivos institucionales</li> </ul>			
			<b>Procesos de soporte y apoyo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selección de recursos humanos</li> <li>• Organización y selección de recursos materiales</li> <li>• Abastecimiento de recursos financieros</li> </ul>			
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Variable 2 Dependiente: Competencias laborales</b>				
1.- ¿Cuál es el grado de relación entre la gestión por procesos y las competencias básicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022?	1.- Determinar el grado de relación entre la gestión por procesos y las competencias básicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022	1.- Existe alto grado de relación entre la gestión por procesos y las competencias básicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022.	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de valores</b>	<b>Niveles o rangos</b>
			Competencias básicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos</li> <li>• Desarrollo de talentos</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	1-20	Ordinal 1= Totalmente en	Excelente Bueno Bajo
			Competencias específicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adaptabilidad</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Desempeño laboral</li> <li>• Productividad</li> </ul>			

<p>2.- ¿En qué grado se relaciona la gestión por procesos con las competencias específicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022?</p> <p>3.- ¿Existe relación entre la gestión por procesos y las competencias generales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022?</p>	<p>2.- Determinar cuál es el grado de relación entre la gestión por procesos con las competencias específicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022.</p> <p>3.- Determinar si existe relación entre la gestión por procesos y las competencias generales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022</p>	<p>2.- La gestión por procesos se relaciona de manera positiva y directa con las competencias específicas de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022.</p> <p>3.- Existe relación positiva entre la gestión por procesos y las competencias generales de los servidores públicos del programa nacional Cuna Más UT-Apurímac, 2022</p>	<p>Competencias generales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidades</li> <li>• Actitudes</li> <li>• Comportamientos</li> </ul>		<p>desacuerdo</p> <p>2=En desacuerdo</p> <p>3= Indiferente</p> <p>4= De acuerdo</p> <p>5= Totalmente de acuerdo</p>	
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		
<p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Tipo:</b> Básico</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p>		<p><b>Población:</b> 99 Servidores públicos de la Unidad Territorial de Apurímac</p>	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>		<p>Se empleará el Software estadístico SPSS-V26 para realizar el análisis descriptivo, mediante el cual se presentarán resultados sobre las frecuencias de respuesta ante cada ítem, mientras que, en referencia al análisis inferencial, se realizará la prueba de normalidad para determinar el coeficiente de correlación a utilizar para posteriormente recaer en la contrastación de hipótesis.</p>		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Merly Ancco Fuentes

I.2. Especialidad del Validador: Magister en Gestión pública

I.3. Cargo e Institución donde labora: Administrador del programa nacional cuna mas

I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Encuesta

I.5. Autor del instrumento:

- Marilú Damián Sarmiento

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61- 80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					X
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					X
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					X
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					X
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					X
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					X
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					X
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					X
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					X
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						



**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

100 %

Abancay 19 de octubre de 2022

.....  
Firma de experto informante

DNI: 43201681



**V. PERTINENCIA DE ÍTEM O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO:**

**Variable 1: GESTIÓN POR PROCESOS**

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>MEDIANAMENTE SUFICIENTE</b>	<b>INSUFICIENTE</b>
<b>DIMENSIÓN 1: PROCESOS OPERATIVOS</b>			
Los servicios que se brinda desde el programa Nacional Cuna Más son de calidad	X		
Los servicios brindados por el programa son realizados con eficiencia	X		
Los procesos establecidos dentro de la UT Apurímac son claros y adecuados	X		
Los procesos de prestación de bienes están direccionados a cumplir las necesidades de las familias usuarias	X		
Los procesos de atención están totalmente alineados al cumplimiento de metas institucionales	X		
Se brinda socialización oportuna de los cambios y modificaciones de los protocolos y procesos operativos de la entidad	X		
Las actividades y productos que se realizan desde la	X		
Una adecuada gestión por procesos mejora la productividad de los trabajadores	X		
Los procesos de atención y servicios del Programa Nacional Cuna más, son seleccionados adecuadamente.	X		
<b>DIMENSIÓN 2: PROCESOS ESTRATÉGICOS</b>			
Las metas propuestas institucionalmente promueven el compromiso y desarrollo personal de los servidores que laboran en el programa.	X		
El reglamento interno que mantiene el programa Nacional Cuna Más se encuentra alineado con las actividades que se desarrollan.	X		
Las funciones determinadas dentro del Manual de Organización y Funciones son cumplidas tal como lo establece la normativa.	X		
La entidad incentiva a todos sus trabajadores a participar de la mejora e innovación de procesos a fin de crear un ambiente de mayor compromiso.	X		
La institución implementa planes estratégicos que permitan simplificar los procesos con la única finalidad de alcanzar los objetivos institucionales.	X		
<b>DIMENSIÓN 3: PROCESOS DE APOYO</b>			
El programa Nacional Cuna Más cuenta con los recursos humanos suficientes para brindar la atención.	X		
El programa Nacional Cuna Más cuenta con los recursos humanos capacitados para brindar la	X		



atención.			
El establecimiento de cada comité de gestión cuenta con los insumos y equipos suficientes para brindar una atención de calidad.	X		
El establecimiento cuenta con recursos necesarios para la innovación de procesos en la atención de las familias usuarias.	X		
Se promueve el liderazgo como pilar organizativo.	X		

## Variable 2: COMPETENCIAS LABORALES

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
<b>DIMENSIÓN 1: COMPETENCIAS BÁSICAS</b>	X		
Para entrar a laborar dentro del programa Nacional Cuna Más, es necesario contar con un amplio conocimiento de cada área que lo compone.	X		
El programa Nacional Cuna Más exige como requisito primordial un amplio desarrollo de talentos para ser parte de él.	X		
El manejo adecuado de la tecnología facilita el cumplimiento de las actividades laborales de manera eficiente.	X		
Es importante contar con la facilidad de palabra que es una habilidad que permite expresarse de manera clara y fluida con sus compañeros de trabajo.	X		
A pesar de las dificultades, la institución me brinda un espacio permanente de aprendizaje.	X		
Ante nuevas situaciones, aplico la información obtenida con anterioridad.	X		
Tengo en cuenta a los compañeros con conocimientos, intereses y experiencia relevantes.	X		
Mi jefe brinda retroalimentación oportuna para mejorar mi desempeño.	X		
<b>DIMENSIÓN 2: COMPETENCIAS ESPECÍFICAS</b>			
Aplico con facilidad las nuevas tecnologías e innovaciones que se implementan en el servicio que se brinda.	X		
Participo de manera activa en reuniones que son programados por el jefe de la UT y de quienes sus funciones lo ameriten.	X		
Aprovecho las soluciones o ideas aportadas por otros a mis problemas.	X		
Cumplo con los objetivos y metas propuestas	X		
Soy receptivo de la información, cuando realizan los planes de capacitación.	X		
Presento adaptabilidad ante cualquier cambio o modificación que se genera dentro de mi entorno laboral.	X		

<b>DIMENSIÓN: COMPETENCIAS GENERALES</b>			
Evalúo y replanteo mi comportamiento dentro de mi entorno laboral para conservar un buen ambiente de trabajo.	X		
Cumplo con los objetivos y metas propuestas	X		
Propongo ideas para mejorar las actividades diarias.	X		
Mi actitud favorece al logro de los objetivos del programa.	X		
Tengo actitud positiva que favorece el logro de los objetivos establecidos.	X		

Abancay 19 de octubre de 2022



.....  
Firma de experto informante

DNI: 43201681

REGISTRO NACIONAL DE **GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Aplicativo Guía

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ANCCO FUENTES, MERLY DNI 43201681	BACHILLER EN INGENIERIA AGROINDUSTRIAL Fecha de diploma: 13/11/2009 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC <i>PERU</i>
ANCCO FUENTES, MERLY DNI 43201681	INGENIERO AGROINDUSTRIAL Fecha de diploma: 02/04/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MICAELA BASTIDAS DE APURÍMAC <i>PERU</i>
ANCCO FUENTES, MERLY DNI 43201681	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 18/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 26/05/2017 Fecha egreso: 25/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace: <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

## Anexo 4: Análisis de fiabilidad de los instrumentos

### Prueba de confiabilidad con alfa de Cronbach para la primera variable gestión por procesos

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	30	100.0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.707	20

### Prueba de confiabilidad con alfa de Cronbach para la segunda variable competencias laborales

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	30	100.0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.779	20











## Anexo 5: Solicitud de autorización a la Institución



PERÚ  
Ministerio  
de Desarrollo  
e Inclusión Social

Vicepresidencia  
de Promoción Social

Programa Nacional  
CUNA MAS



Programa Nacional  
CUNA MAS  
Calle de la Unidad  
Territorial 1000  
Calle de la Unidad  
Territorial 1000  
Calle de la Unidad  
Territorial 1000

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"  
"Año del Bicentenario del Congreso de la República del Perú"

Abancay, 05 de Diciembre del 2022

### CARTA N° 000475-2022-MIDIS/PNCM-UTAPUR

Señor(a)  
**DAMIÁN SARMIENTO MARILU**

MZA B LOTE 03 URB. SAN ISIDRO, APURIMAC-ABANCAY-ABANCAY

Presente -

Asunto: RESPUESTA A SU SOLICITUD DE ACCESO A INFORMACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS

Es grato dirigirme a usted,

Mediante la presente me dirijo a usted para saludarla cordialmente y a la vez manifestarle que se ha accedido a autorizarle el acceso a información para la recolección de datos de los servidores públicos del programa nacional cuna más, en el marco del estudio de investigación que su persona viene realizando, el cual se denomina: **LA GESTION POR PROCESOS Y SU RELACION CON LAS COMPETENCIAS LABORALES DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS, 2022.**

Asimismo, se precisa, que antes de la presente autorización se ha obtenido la autorización consentida para aplicar el instrumento para la recolección de datos.

De la misma forma indicar que, una vez se culmine con este estudio se pueda poner a disposición del Programa Nacional Cuna Mas a fin poder acceder a sus aportes y conclusiones.

También hago mención que los datos obtenidos durante la investigación deban tratarse con estricto cuidado y responsabilidad

Atentamente

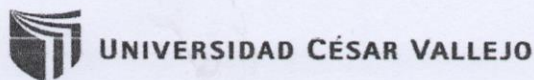
DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE  
PEDRO PASCUAL GÓMEZ CUELLAR  
COORDINADOR(A) DE UNIDAD TERRITORIAL  
Programa Nacional Cuna Más

Av. Arequipa 2637, San Isidro, Lima - Perú  
Central telefónica: (51-1) 746-2000  
[www.cunamas.gob.pe](http://www.cunamas.gob.pe)

Este es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado en el Programa Nacional Cuna Más, aplicando lo dispuesto por el Art. 20 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://bgd.cunamas.gob.pe:8181/validador/Documental> e ingresando la siguiente clave: WQZ4CB



## Anexo 6: Carta de autorización para el uso del nombre de la entidad



### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20546537782
PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Pedro Pascual Gómez Cuellar	DNI: 06099526

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [, no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de procesos y su relación con las competencias laborales de los servidores públicos del Programa nacional cuna más, Apurímac 2022.	
Nombre del Programa Académico: MAESTRIA EN GESTION PUBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos Marilú Damián Sarmiento	DNI: 46083402

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Abancay 10 de noviembre del 2022.

Firma:   
PEDRO PASCUAL GÓMEZ CUELLAR,  
COORDINADOR TERRITORIAL DE LA  
UNIDAD TERRITORIAL APURÍMAC  
PROGRAMA NACIONAL CUNA MAS  
MIDIS  
**PEDRO PASCUAL GOMEZ CUELLAR**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ , docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La Gestión por Procesos y la relación con las competencias laborales en los servidores públicos del Programa Nacional Cuna Más - Unidad Territorial Apurímac, 2022", cuyo autor es DAMIAN SARMIENTO MARILU, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 27 de Diciembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ <b>DNI:</b> 46710220 <b>ORCID:</b> 0000-0002-6623-936X	Firmado electrónicamente por: KTORRESFRE el 28- 12-2022 13:03:06

Código documento Trilce: TRI - 0502533