



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión por procesos y su influencia en los indicadores de
desempeño laboral en una entidad pública cartográfica,
Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Arana Lloccla, Liana Lizeth (orcid.org/0009-0000-0748-3971)

Jimenez Tarazona, Mary Ines (orcid.org/0009-008-1496-2717)

ASESORA:

Mg. Esteves Cardenas, Veronica Liset (orcid.org/0000-0002-3475-5845)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Desarrollo económico empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

Dirigido a familiares que nos apoyaron en el desarrollo de la investigación.

Agradecimiento

A nuestra asesora de la tesis por orientarnos continuamente.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESTEVES CARDENAS VERONICA LISET, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión por procesos y su influencia en los indicadores de desempeño laboral en una entidad pública cartográfica, Lima, 2023.", cuyos autores son ARANA LLOCCLA LIANA LIZETH, JIMENEZ TARAZONA MARY INES, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 14 de Febrero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESTEVES CARDENAS VERONICA LISET DNI: 71231923 ORCID: 0000-0002-3475-5845	Firmado electrónicamente por: ESTEVES el 25-02- 2024 21:21:34

Código documento Trilce: TRI - 0738172



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, ARANA LLOCCLA LIANA LIZETH, JIMENEZ TARAZONA MARY INES estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por procesos y su influencia en los indicadores de desempeño laboral en una entidad pública cartográfica, Lima, 2023.", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
ARANA LLOCCLA LIANA LIZETH DNI: 48004035 ORCID: 0009-0000-0748-3971	Firmado electrónicamente por: LLARANA el 18-02- 2024 19:56:03
JIMENEZ TARAZONA MARY INES DNI: 75094234 ORCID: 0009-0008-1496-2717	Firmado electrónicamente por: MIJIMENEZ el 18-02- 2024 20:02:51

Código documento Trilce: INV - 1528974

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	10
3.3 Población, muestra, muestreo	11
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	12
3.5 Procedimientos	13
3.6 Métodos de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	34

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de gestión de procesos en trabajadores	15
Tabla 2. Dimensiones de la gestión por procesos	16
Tabla 3. Niveles de desempeño laboral en trabajadores	17
Tabla 4. Niveles en las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores	18
Tabla 5. Prueba de normalidad	19
Tabla 6. Influencia de la gestión de procesos en el desempeño laboral	20
Tabla 7. Influencia de la gestión por procesos en la eficiencia	20
Tabla 8. Influencia de la gestión por proceso en la eficacia	21
Tabla 9. Influencia de la gestión por procesos en la calidad	22

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.Niveles de gestión de procesos en trabajadores	15
Figura 2.Dimensiones de la gestión por procesos	16
Figura 3.Niveles de desempeño laboral en trabajadores	17
Figura 4.Niveles de las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores	18

RESUMEN

El estudio propuso como propósito determinar en qué medida influye la gestión por procesos en los indicadores de desempeño laboral en una entidad pública cartográfica de Lima, 2023. La metodología empleada fue básica, de nivel correlacional y de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal, contó con 145 trabajadores de la institución, en donde se utilizó como instrumento el cuestionario, el mismo que, fue desarrollado para ambas variables. Asimismo, se usó el programa SPSS y se empleó el coeficiente de regresión lineal, con un 5% de significancia. Los resultados demostraron que el 82% manifestaban buena percepción de la gestión por procesos, y un 85.5% manifestaban un adecuado desempeño laboral, habiendo influencia entre la gestión por procesos y el desempeño laboral $p=0.02 < 0.05$. Las conclusiones indicaron que la gestión por procesos influye significativamente en los indicadores de desempeño laboral, además, el proceso de gestión influenciaba positivamente en la eficiencia, eficacia y calidad del desempeño de los trabajadores.

Palabras clave: Gestión por procesos, eficiencia, eficacia, desempeño laboral.

ABSTRACT

The objective of the study was to determine to what extent process management influences work performance indicators in a public cartographic entity in Lima, 2023. The methodology used was basic, correlational level and quantitative approach, with a non-experimental and transversal design, with 145 workers of the institution, the process management questionnaire and the survey of work performance indicators were used, the SPSS program and the linear regression coefficient was used, with a 5% significance level. The results showed that 82% expressed a good perception of process management and 85.5% had adequate job performance, with statistical influence between process management and job performance $p=0.02<0.05$. The conclusions indicated that process management significantly influences the indicators of labor unemployment, in addition, the management process positively influenced the efficiency, effectiveness and quality of workers' performance.

Keywords: Process management, efficiency, effectiveness, work performance.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años las instituciones públicas atraviesan por series dificultades en gestionar los procesos administrativos y estructurales orientados a cumplir con los objetivos planificados, y que están asociados a la falta de lineamientos claros en la gestión estratégica, operativa y de soporte que desencadena indicadores de desempeños deficientes en los empleados y directivos en las diversas áreas y servicios, tornándose una administración compleja y no acorde a las exigencias actuales de calidad (Gonzales et al., 2019).

En el escenario internacional, en los Estados Unidos la Universidad de Rochester, reporto que muchas instituciones públicas y privadas en la actualidad no evalúan detalladamente sus procesos estratégicos y operativos, habiendo deficiencias en las gestiones internas con el personal y directivos, siendo el 75% del gasto total para las organizaciones, considerándose eventos adversos en los servicios administrativos y tecnológicos hacia el comercio con las demás empresas mundiales (Gokalp et al., 2020). En España, la Asociación Española para la Calidad (AEC, 2019) orienta estratégicamente la gestión por procesos, en donde recomienda no eliminar estructuras internas o departamentos, por el contrario, valorar los resultados eficientes en los colaboradores asegurando la calidad.

De la misma manera, un reporte realizado en Ecuador destaca que, las gestiones de los procesos de soporte estratégico y operativo orienta desempeños continuos y a identificar indicadores de deficiencias en la administración de una institución y que su omisión generaría costos a los usuarios y poca adaptación a herramientas modernas administrativas para lograr los objetivos propuestos (Piñuela y Quito, 2020).

En tanto, en el ámbito nacional muchas instituciones concuerdan que la implementación de la gestión por procesos es vital para asegurar el desempeño de sus trabajadores, en consecuencia, su funcionalidad requiere el adecuado levantamiento de información, caso contrario, se imposibilita la identificación de la optimización de los procesos (Presidencia de Consejo de Ministros [PCM], 2021). Asimismo, Díaz (2022) en Puno revela que los resultados de las instituciones no contribuyen con la visión del Estado. La Escuela Nacional de Administración Pública (2020), explica que las instituciones del estado deberían de implementar la gestión

por procesos para promover la simplificación de las acciones administrativas estratégicas.

En el contexto local, ComexPerú (21 octubre, 2022), informa que diversas instituciones contemplan deficientes instrumentos estratégicos, esto ha afectado el desarrollo económico y social en Lima Metropolitana y provincias, esto sugiere que los procesos estratégicos, misionales y de soporte son inadecuados. Por su parte, la Asociación de Exportadores ([ADEX] 2023), destaca que, para mantener la economía, toda institución pública debe identificar indicadores en los procesos, apuntando a la mejora en la productividad en los colaboradores y funcionarios. De igual forma, Flores y Vega (2022), precisa que la gestión por procesos en los empleados es un desafío para el futuro, sin embargo, este orienta la calidad de servicio para las empresas hacia la satisfacción del cliente o usuario.

Ante esta realidad, se tuvo en la problemática general ¿En qué medida influye la Gestión por procesos con los indicadores de desempeño laboral en una entidad pública cartográfica, Lima 2023?, luego, como problema específico 1 ¿En qué medida influye la gestión por procesos con la eficiencia en una entidad pública cartográfica, Lima 2023?, mientras que, en el problema específico 2 ¿En qué medida influye la gestión por procesos con la eficacia en una entidad pública cartográfica, Lima 2023 ?; y en el problema específico 3 ¿En qué medida influye la gestión por procesos con la calidad en una entidad pública cartográfica, Lima 2023?

Se justifica teóricamente, debido a que la investigación permitió incrementar la información científica basados en la literatura teórica actualizada desde el campo de la administración y de evidencias de publicaciones empíricas que describen y explican el abordaje de la problemática de la gestión por procesos y el desempeño laboral en instituciones.

Asimismo, se tiene como justificación metodológica, se empleó técnicas y estrategias orientados a lograr los objetivos de investigación, con una selección probabilística de los participantes, e instrumentos válidos y confiables para evaluar los indicadores de gestión por procesos y desempeño laboral.

En la justificación práctica, los hallazgos permitirán el desarrollo de actividades de intervención mediante capacitaciones periódicas de temas relacionados con la implementación institucional del modelo de gestión por

procesos y de mejora continua de los indicadores de desempeño laboral que beneficiara a los participantes de la entidad pública.

Al respecto, el estudio planteó como objetivo general : Determinar en qué medida influye la gestión por procesos con los indicadores de desempeño laboral en una entidad pública cartográfica, Lima, 2023, como objetivo específico, determinar en qué medida influye la gestión por procesos con la eficiencia en una entidad pública cartográfica, Lima, 2023, como objetivo específico, determinar en qué medida influye la gestión por procesos con la eficacia en una entidad pública cartográfica, Lima, 2023, y como objetivo específico, determinar en qué medida influye la gestión por procesos con la calidad en una entidad pública cartográfica, Lima, 2023.

Así mismo de los objetivos descritos se propuso como hipótesis general: La gestión por procesos influye positivamente en los indicadores de desempeño laboral en una entidad pública cartográfica, Lima, 2023; como hipótesis específica, la gestión por procesos influye positivamente con la eficiencia en una entidad pública cartográfica, Lima, 2023, como hipótesis específica, la gestión por procesos influye positivamente con la eficacia en una entidad pública cartográfica, Lima, 2023; y como hipótesis específica, la gestión por procesos influye positivamente con la calidad en una entidad pública cartográfica, Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

De acuerdo a los lineamientos establecidos, se realizó la búsqueda de publicaciones en torno a las variables

En el contexto internacional, Battilani et al. (2022) en Italia, realizaron un estudio con el objetivo de establecer la reingeniería en la gestión de procesos en una entidad pública, investigación de tipo aplicada y transversal, participaron 98 empleados y directivos, se utilizó la técnica de reingeniería de procesos, en el cual propusieron la optimización de procesos que permitió la reducción de costos, los resultados de la técnica de reingeniería mediante la gestión por procesos, permite la utilización de métodos digitales que permita la interoperabilidad de los servicios públicos, orientados al ciudadano y empresas en general, en conclusión la aplicación de la gestión por procesos como técnica permite la sostenibilidad administrativas y medioambiental de las instituciones públicas.

Bitkowska (2018) en Polonia, publicó un estudio con el objetivo establecer el funcionamiento de la gestión por procesos desde una perspectiva de conocimiento, tuvo un diseño observacional y transversal, participaron 144 especialistas, propietarios y expertos en procesos de empresas privadas en comercio, se usó encuestas, los resultados indicaron que muchas de las empresas son conscientes de las gestiones desarrolladas en los continuos procesos hacia los servicios de calidad y de eficacia-eficiencia, se concluyó que aunque la implementación de la gestión por procesos en las organizaciones sigue siendo un reto, pero tienden a maximizar las competencias del conocimiento en las instituciones, siendo un centro de mejora y de soluciones prácticas.

Muñoz y Fabian (2018) en Ecuador, realizaron una investigación con el objetivo de generar una guía para el mejoramiento de gestión, utilizando las teorías referentes a la gestión por procesos a una empresa mediana en la ciudad de Quito. Estudio de tipo aplicada y diseño transversal, participaron 12 empleados, gerentes y directivos, se utilizó la técnica la entrevista, encuesta y observación, los resultados precisaron que la gestión por procesos permita obtener el estado situacional actual de la empresa, se concluye que para mejorar la organización interna se deberá identificar los procesos de gestión estratégicas y operativas que generen valor, con

la finalidad principal de asegurar servicios orientados a la calidad y la competitividad expuesta en el mercado.

Alarcón y Sánchez (2018) en Cuba, realizaron una investigación con el objetivo de implementar la gestión por procesos en una institución estatal, el estudio fue aplicada y diseño ex post facto, participaron 214 empleados de 30 entidades, se usó un instrumento para evaluar la variable, en los resultados se demostró que se garantizó la eficiencia en el manejo institucional, así como, satisfacción al cliente, por lo cual, es necesario su aplicación en la administración pública local, como conclusión se debe de disponer de herramientas para la adecuada identificación de los procesos, siendo favorables los procesos por gestión.

A nivel nacional, Díaz (2022) en Puno, desarrollo un estudio con el objetivo de conocer los procesos de gestión con el desempeño en el trabajo que tienen relación en la entidad estatal, con una metodología cuantitativa, aplicada con diseño relacional, 150 colaboradores, utilizando como instrumento el cuestionario, los resultados demuestran bajo nivel en el PG y DL, asimismo, se concluyó que la gestión por procesos es deficiente, generando bajo desempeño entre los trabajadores.

Flores y Nuñez (2021) realizaron un estudio con el objetivo de evaluar la gestión por procesos en la Defensoría del Pueblo, aplicando la normativa técnica vigente, con metodología aplicada y cuasi experimental, participaron 230 empleados de instituciones, los resultados demostraron la el aporte de la gestión por procesos, se concluyó que el modelo de gestión por procesos es laborioso y eficaz y para su implementación se requiere articularse de manera paulatina; implementando sistemas de mejora que impacten en la calidad de servicio.

Maquen et al. (2019) realizaron una investigación con el objetivo de describir el modelo BPMN en los procesos Management notation para la gestión de procesos en la Oficina General de Informática en la UNCP, el diseño fue de revisión y observacional, participaron directivos y el personal, se midió mediante entrevistas, los resultados destacaron que el modelo BPMN en la gestión por procesos permite presentar mediante gráficos información indispensable y de fácil entendimiento, se concluyó que los procesos no se encuentran normados, razón por la que, el personal desconoce sus procesos, por ello, se propuso una nueva estructura

organizacional utilizando el software Bizagi, por lo que la Oficina General, concluye la aplicación de la ISO 9001 garantizando procesos de calidad y logros de objetivos.

Espinoza (2019) elaboró un estudio con el objetivo de evaluar la gestión por procesos en las funciones de trabajadores búlgaros, investigación de tipo descriptiva, participaron 101 empleados colaboradores claves, se desarrollaron entrevistas, los resultados demostraron deficiencia en los niveles de coordinación y coherencia en acciones que vienen desarrollando, se concluyó que existe falta de procedimientos, normas legales sujetas a cambios constantes, generando la aplicabilidad y por consiguiente el cumplimiento de metas.

Ramos (2019) realizó una investigación con el objetivo de evaluar los planes con indicadores basados en gestiones por procesos en el desempeño de trabajadores en la ejecución de sus actividades, investigación fue descriptiva, se utilizó la encuesta para medir las variables, participaron 30 colaboradores, los resultados demostraron que la mayoría se incorporó al plan ejecutando con mayor facilidad los procesos, concluyendo que, mediante la utilización del plan de gestión por procesos, permitió mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de acorde a los lineamientos y enmarcados a la norma de calidad.

En las bases teóricas, la variable gestión por procesos, desde una mirada internacional – empresarial, toma como referencia a los precursores Benner y Tushman orientando la gestión por procesos como el resultado de procesos mejorados, a partir de una adecuada identificación de procesos, permitiendo eliminar aquellos que no generen valor en cuanto se empiecen a realizar, garantizando óptimos resultados en la empresa (Cheng et al., 2023). Asimismo, permite aumentar la competitividad especialmente dirigidos a perfeccionar los procesos desde la dirección por proyectos, brindando múltiples ventajas en las organizaciones desde su aplicación. En tanto, la gestión utiliza resultados y métodos sustentados que revelan relaciones con la calidad (Borrero et al., 2018).

La gestión por procesos contempla diversos métodos, herramientas y tecnologías para analizar e identificar los procesos organizacionales, los mismos que, se encuentran articulados con los objetivos de la entidad, con la finalidad de fortalecer la eficacia y transparencia (Salvador et al., 2017).

La Asociación Francaise de Normalisation – AFNOR ¹señala que, un proceso es la combinación de subprocesos que permiten la elaboración del bien o servicio que ofrece la empresa, este debe ser medible a fin de construir parámetros, para su construcción se debe de identificar adecuadamente cuales son los insumos de entrada y salida que permiten su ejecución. Asimismo, señala que todo proceso debe de estar articulado a la estrategia planteada por la empresa con la finalidad de generar valor (Ouazzani et al., 2023).

De acuerdo a Vargas y Flores (2019) se han propuesto métodos para la implementación de la gestión por procesos, así como herramientas de apoyo, las mismas que, fueron aplicados en una empresa chilena. Para su implementación se desarrolló cinco fases, etapa 1: organización; etapa 2: determinación de los procesos para la mejora; etapa 3: representación del proceso; Etapa 4: mejora del proceso, y etapa 5: seguimiento y control.

Los procesos deben estar directamente relacionados a metas que la empresa propone, y que permiten repercutir en el bien o servicio que se brinde al cliente, asimismo, señalo que los integrantes que se involucran en el desarrollo del proceso (colaborador u trabajador) realicen sus actividades en marco a los tiempos establecidos, coordinación continua, capacitación constante, la adecuada aplicación de los procesos garantiza además alcanzar la gestión del conocimiento, adaptación oportuna y coherente de normativas legales, indicadores y demás elementos importantes de los procesos (Medina et al., 2019).

En esa misma línea, se puede decir que, la adecuada aplicación de la gestión de proceso se encuentra ampliamente relacionado con el adecuado desempeño de los responsables (colaborador u trabajador) de los procesos al realizar sus actividades, por lo tanto, el desempeño laboral se comprende por acciones que realiza un colaborador que repercuten en resultados (Campbell & Wiernik, 2015). Por ello, se hace necesario la aplicación de técnicas y procedimientos que permita adecuar los procesos en el desarrollo de la empresa (Cubero et al., 2018).

En tanto, Flores y Nuñez (2021) define al proceso como una serie de acciones de principio a fin, en donde utilizan los insumos de entrada con la finalidad de generar metas alcanzables, es por ello, que las gestiones en procesos en una

¹Asociación encargada de brindar certificaciones a empresas, en la cual garantizan un sistema de gestión óptimo, así como, la adecuada formación del personal.

empresa se orientan a planificar y desarrollar procesos en situaciones controladas que conlleven a agregar valores a la institución estatal que orienta a analizar a las alternativas para el desarrollo del bien o servicio que presta al ciudadano.

De acuerdo a Espinoza (2019) para la determinación de los aspectos en los procesos en la normativa N° 001-2018-SG/SGP acerca del implemento en las gestiones por procesos en instituciones públicas administrativas, señala las pautas que conforma un proceso, objetivo del proceso, dueño del proceso: Responsable de la realización del proceso, así como, de su rediseño, elementos de entrada, actividades: Conjunto de tareas permanentes, continuas que conllevar a la realización del producto y los productos.

Persona que recibe el producto: Receptor final del producto. Recursos: Insumos necesarios para la ejecución del proceso, estos pueden ser, recursos humanos, tecnológicos, financieros, entre otros. Los controles: Revisiones, monitoreo, pruebas que se realizan con la finalidad de comprobar el cumplimiento del proceso. En el desempeño del indicador se evalúa la medida cualitativa o de forma cuantitativa garantice resultados, con la finalidad de realizar un análisis que permita realizar metas cumplidoras (Espinoza, 2019).

Asimismo, se clasifican los procesos como estratégicos, misionales y de apoyo en donde: Estratégicos: cumplimiento en objetivos institucionales, así como el cierre de brechas de planes y políticas nacionales, a través de la ejecución del proceso misional, asimismo, se encargan de la formulación de lineamientos, políticas en el marco de la función de la Entidad. Proceso Misional: realización del bien o servicio que se presta al ciudadano, y contribuye directamente a la institución, así como el cierre de brechas de planes y políticas nacionales, a través de la ejecución del proceso. Proceso de Soporte: ejecución de los procesos estratégicos y misionales, proporcionando los insumos que se requieran, siendo tecnológicos, insumos entre otros (Espinoza, 2019).

Finalmente, la norma técnica en mención conceptualiza el logro de objetivos institucionales, así como, nacionales, por otro lado, señalan que el desempeño laboral guarda estrecha relación con el comportamiento del colaborador u trabajador para el cumplimiento de objetivos, siendo el desempeño laboral pieza clave para la empresa (Toala et al., 2017).

Adicional a ello, el desempeño se orienta al clima organizacional y el rendimiento laboral. a) Puesto laboral (cargo), modalidad de contrato. b) actitud y calidad del servicio, en donde permite al colaborador desempeñar sus funciones eficientemente (Vargas y Flores, 2019). En tanto, Chang (2016) menciona que la productividad, es medir la eficiencia en cada proceso, tomando la eficacia como el resultado de cada proceso. Es decir, de requerir menor insumos para la realización de un bien o servicio para un mismo resultado, se obtiene mayor productividad y, por ende, mayor eficacia. En marco a ello, este procedimiento se orienta a lograr bienes y servicios eficientes, a través del correcto uso de los recursos, logrando con ello alcanzar los objetivos, y cumplir con la calidad propuesta (Sánchez, 2022).

Y la eficacia organizacional se conceptúa como el colaborador tiene la impresión de la empresa de acuerdo al rol que asuma dentro de ella. Para ello, se determinan cuatro perspectivas de desempeño: perspectiva del usuario, de crecimiento, económica y de procesos internos (Zevallos, 2016; Serna, 2010).

En donde, la perspectiva de usuario consiste en cómo la empresa apoya a sus colaboradores de acuerdo a las necesidades identificadas, y como estas reflejan en resultados; la perspectiva de crecimiento, consiste en la correcta alineación entre los medios que la empresa brinda al colaborador para el desarrollo de sus actividades, el desempeño del personal y el cumplimiento en los objetivos estratégicos para la institución (Schalock et al., 2015).

La perspectiva económica, consiste en regular el uso de recursos para la organización, mientras que, la perspectiva de procesos internos, se define como la capacidad de alinear de manera transversal los componentes de entrada, proceso y resultados de los programas; así como, la capacidad de vincular los servicios/apoyos brindados con la capacidad para de medir resultados organizacionales, con el fin de generar indicadores de evidencia orientadas a las mejoras progresivas acerca de servicios de alta calidad (Schalock et al., 2015).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

La Investigación fue básica, toda vez que, la presente investigación tuvo por finalidad aportar conocimiento respecto a las variables identificadas; en tanto, el nivel del alcance de la investigación es correlacional causal, es decir que relaciona dos o más variables (Ñaupas et al., 2018).

3.1.2 Diseño de Investigación

La investigación fue de diseño no experimental, no se manipuló de manera intencional las variables y de que sólo se observa los fenómenos en su entorno natural para luego analizarlos (Quezada, 2021); y es de corte transversal, que evalúa los fenómenos en un periodo específico (Hernández y Mendoza, 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: Gestión por Procesos (Cuantitativa)

- **Definición conceptual:** La gestión por procesos es un modelo que garantiza a las entidades públicas generar bienes o servicios de calidad que aseguren el cumplimiento de los objetivos nacionales, así como, cubrir las necesidades del ciudadano (PCM, 2018).
- **Definición operacional:** La gestión por proceso contiene como dimensiones procesos estratégicos, operativos y de soporte; se midieron en un cuestionario, con respuesta Likert, con niveles bueno, regular y malo.
- **Indicadores:** Procesos estratégicos (Gestión de planeamiento estratégico y gestión de conducción institucional), operativos (Gestión de información geoespacial), y soporte (Gestión de recursos humanos).
- **Escala de medición:** Ordinal.

Variable Dependiente: Indicadores de Desempeño Laboral (Cuantitativa)

- **Definición conceptual:** El desempeño laboral es un instrumento que proporciona información sobre el desenvolvimiento y logros institucionales, y permite construir metas en un periodo de tiempo (Espinoza, 2019).

- **Definición operacional:** Contempló dimensiones la eficiencia, eficacia y calidad; las cuales se midieron por medio de un cuestionario, con respuesta de escala de Likert, con niveles bueno, regular y malo.
- **Indicadores:** Eficiencia (utilización de recursos y optimización de actividades), eficacia (ejecución y evaluación de actividades), y calidad (Gestión de la calidad de servicios en el sector público y monitoreo al libro de reclamaciones).
- **Escala de medición:** Ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo

- **Población:** fueron 232 servidores públicos de áreas administrativas internas funcionales en la entidad estatal. La población es el total, finito o infinito de individuos considerados en un estudio de investigación (Hernández y Mendoza, 2018).

También se consideró los siguientes criterios:

- **Criterios de inclusión:**
Servidores civiles EP, personal militar y CAS en áreas establecidas internamente y administrativas, y que firmaron el consentimiento informado.
- **Criterios de exclusión:**
Trabajadores de otras instituciones estatales, personal de gerencia.

3.3.1 Muestra: Estuvo conformada por 145 es un subgrupo de la población, es decir, una parte representativa de la totalidad.

3.3.2 Muestreo: se utilizó el muestreo probabilístico del tipo aleatorio simple, que permite que cada participante del total tenga la misma oportunidad de ser escogido en el estudio (Joyner et al., 2013).

En donde:

N = Población → 232

Z = Nivel de confiabilidad → 95% = 1,96

P = Probabilidad de éxito → 0,5 (margen de error que puede existir)

Q = Probabilidad de fracaso → 1 - 0,5 = 0,5

E = Error admisible → 0,05 (5%)

n = Muestra

Nivel de confianza	z
90%	1,645
91%	1,663
92%	1,681
93%	1,699
94%	1,71
95%	1,96
96%	2,06
97%	2,08
98%	2,101
99%	2,575

$$n = \frac{Z^2 * N * P * Q}{Z^2 * P * Q + (N - 1) * E^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 232 * 0.5 * 0.5}{1,96^2 * 0.5 * 0.5 + (232 - 1) * 0.05^2}$$

$$n = 145$$

Fuente: 2023 Excel Para Todos

3.3.3 Unidad de análisis: Personal del órgano de línea y administración interna de la entidad pública cartográfica.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta, que, según Hurtado de Barrera (2015) identifica a priori las preguntas a realizar con la finalidad de conseguir la información requerida a través de opiniones y comportamientos.

Instrumentos

1. Cuestionario de Gestión por procesos.

Descripción

Prueba que contempló 9 enunciados que evalúa indicadores de las gestiones por procesos a través de tres (03) dimensiones, con alternativas Likert en donde se señala: 1= Nunca, 2= Casi nunca 3=A veces 4= Casi siempre y 5= Siempre.

En cuanto a la baremación del instrumento los puntajes establecieron rangos de 0 a 21 malo, de 22 a 33 regular y de 34 a 45 bueno.

2. Encuesta de indicadores de desempeño laboral

Descripción

Prueba que contempló 9 reactivos que miden características del desempeño laboral a través de tres (03) dimensiones y se evalúa mediante alternativas Likert siendo 1= Nunca, 2= Casi nunca 3=A veces 4= Casi siempre y 5= Siempre.

Validez y confiabilidad

Los instrumentos tuvieron una validación de criterio de jueces en el año 2021 por Asto, contando con la opinión de 5 especialistas en el campo de la administración, y metodología con grado de maestría, con la conformidad del total de los ítems de las pruebas.

En cuanto a la confiabilidad, de acuerdo a Asto (2021), la variable 1, Gestión por procesos tiene un 0,855 de fiabilidad, y en la variable 2, indicador de desempeño tiene un 0,796 de fiabilidad, asimismo, el promedio de resultado de ambas variables es de 0,826 siendo de confiabilidad muy alta.

El baremo permitió ordenar los puntajes de 0 a 21 inadecuado, 22 a 33 poco adecuado y 33 a 45 adecuado.

3.5 Procedimientos

En primera instancia se contó con la aprobación del proyecto de tesis de la Universidad César Vallejo, por ello se inició el proceso de trámite de una carta de presentación dirigido al gerente de la entidad, luego con la autorización se orientó las coordinaciones con el encargado de la dirección académica para la aplicación de las encuestas a los participantes.

En la segunda etapa, previa coordinación se organizó una reunión con los trabajadores servidores civiles, militares, CAS y locadores de servicio de manera presencial para aplicar las dos pruebas, previamente se le presentó un consentimiento informado con los objetivos de la investigación y los principios éticos universales.

3.6 Métodos de análisis de datos

En cuanto al procedimiento de la información se tabularon los datos en una base de Excel, seguidamente se analizaron en el software SPSS v.28, donde se desarrolló el análisis estadístico-descriptivos con tablas de frecuencia, a fin de conocer el nivel de las variables distribuyéndolo en tablas y gráficos, orientado a los objetivos señalados en el estudio, seguidamente, el análisis inferencial utilizado permitió aplicar la prueba para verificar la distribución de los puntajes de Kolmogórov-Smirnov para muestras mayor a 50, de acuerdo a la distribución de los

datos, se sugirió el estadístico paramétrico de la regresión lineal simple con un valor significativo de 0.05 (Eguia, 2022).

3.7 Aspectos éticos

Los principios éticos que se completaron en la investigación se orientaron al respeto, confidencialidad, benevolencia, no maleficiencia y justicia, que son plasmados en el documento del consentimiento informado presentado a los participantes (Hagendorff, 2020).

Además, se respetó a los autores citados en el contenido en el estudio y se referencian al estilo American Psychological Association séptima edición (2014), considerando los criterios de la Universidad César Vallejo que se presentan en la resolución del Vice-Rectorado de Investigación N°062-2023-VI-UCV, y que evalúa la originalidad mediante el no plagio y verificación de similitud.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

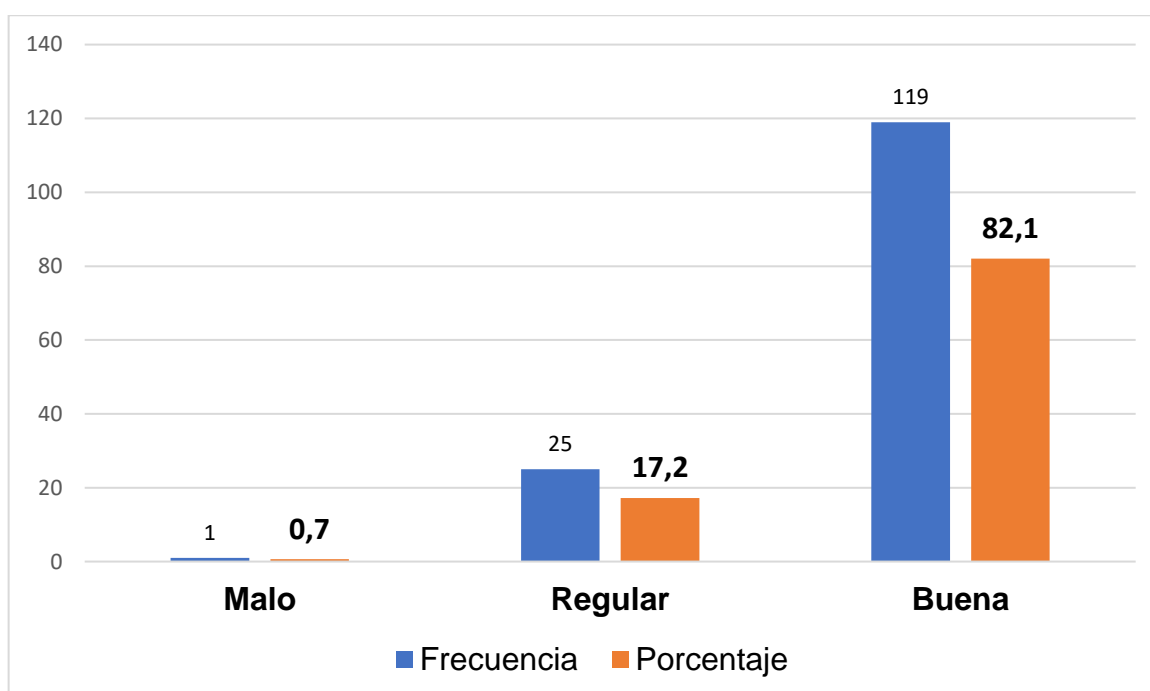
Tabla 1

Niveles de gestión de procesos en trabajadores

Niveles	Porcentaje
Malo	0,69
Regular	17,24
Buena	82,07
Total	100,00

Figura 1.

Niveles de gestión de procesos en trabajadores



Interpretación:

De acuerdo a lo expuesto en la tabla y figura que antecede se encontró que el 82,07% de las personas afirmaron que sus niveles de gestión de procesos en trabajadores se ubicaron en un nivel bueno, mientras que el 17,24% presentaron una tendencia regular, y, finalmente, un 0,69% en un nivel malo.

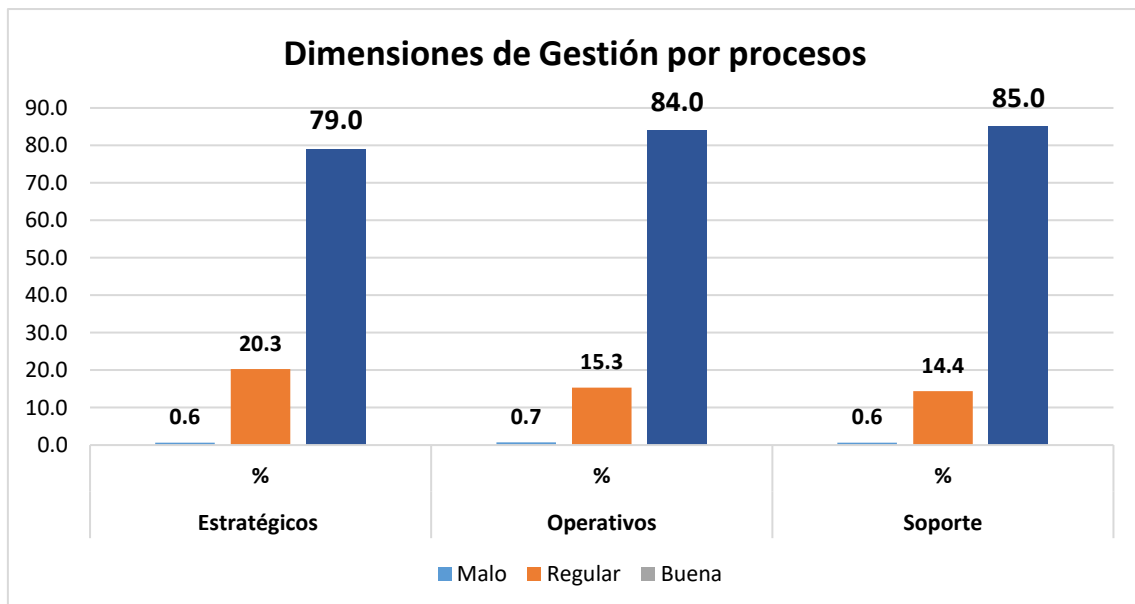
Tabla 2

Dimensiones de la gestión por procesos

	Estratégicos	Operativos	Soporte
Niveles	%	%	%
Malo	0,6	0,7	0,6
Regular	20,3	15,3	14,4
Buena	79,0	84,0	85,0
Total	100,0	100,0	100,0

Figura 2

Dimensiones de la gestión por procesos



Interpretación:

De acuerdo a lo presentado en la tabla y figura, la mayoría en las dimensiones de la gestión por procesos 79.0% se ubicaron en el nivel bueno de calidad, mientras que el 84.0% en estratégicos y el 79.0% se ubicaron en el nivel bueno en el proceso operativo.

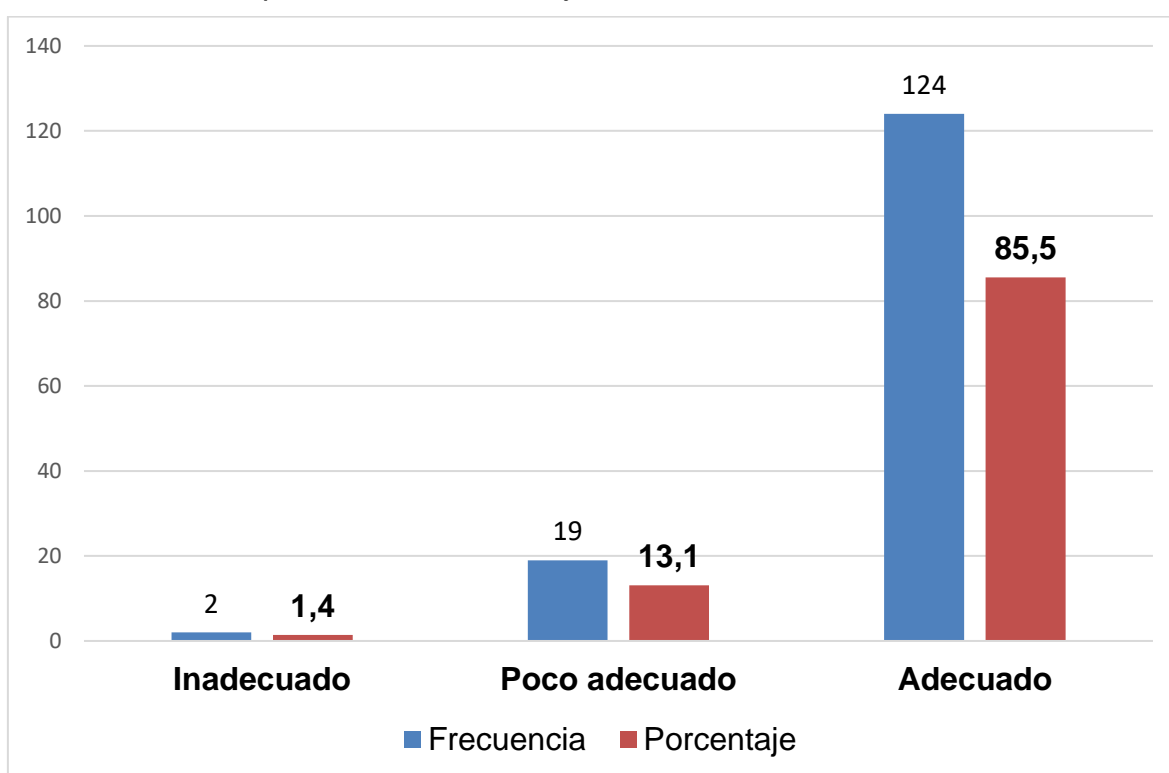
Tabla 3

Niveles de desempeño laboral en trabajadores

Niveles	Porcentaje
Inadecuado	1,38
Poco adecuado	13,10
Adecuado	85,52
Total	100,00

Figura 3

Niveles de desempeño laboral en trabajadores



Interpretación:

De acuerdo a lo expuesto en la tabla y figura que antecede, se observó que, el 85,5% determinaron que los niveles de desempeño laboral en trabajadores presentaron un nivel adecuado, seguidamente, un 13,1% en un nivel de desempeño poco adecuado, y, por último, un 1,4% en una tendencia inadecuada.

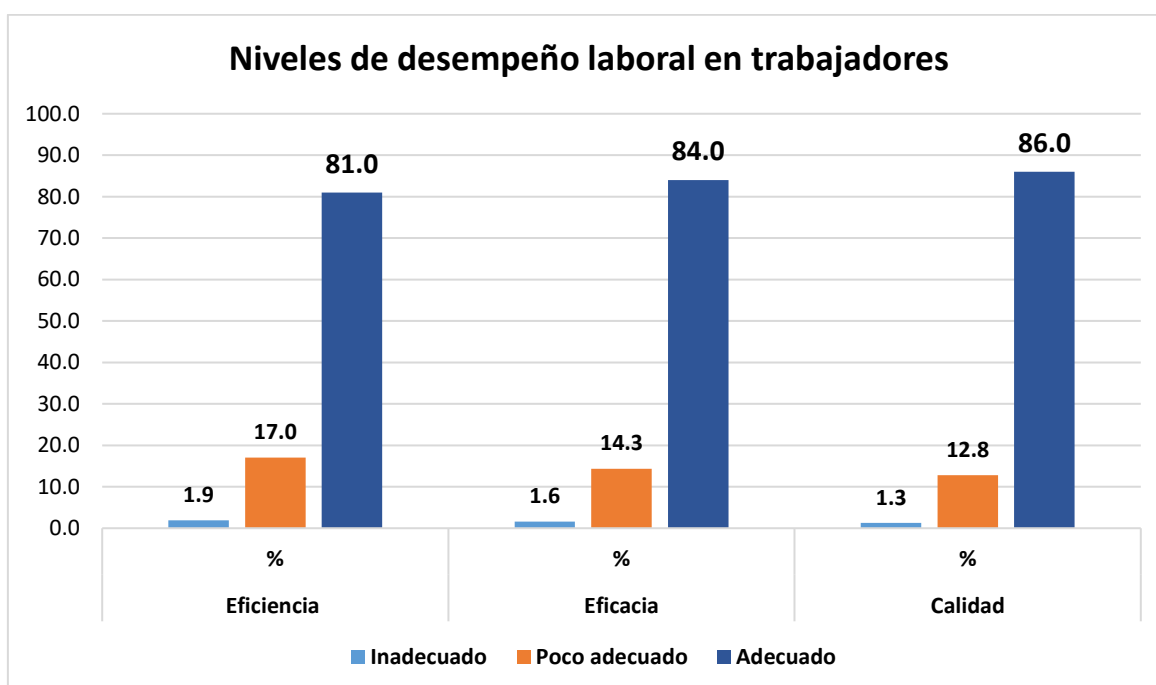
Tabla 4

Niveles en las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores

	Eficiencia	Eficacia	Calidad
	%	%	%
Inadecuado	1,9	1,6	1,3
Poco adecuado	17,0	14,3	12,8
Adecuado	81,0	84,0	86,0
Total	100,0	100,0	100,0

Figura 4

Niveles de las dimensiones del desempeño laboral en trabajadores



Interpretación:

De acuerdo a lo presentado en la tabla y figura, se observó que, en la dimensión calidad el 86.0% de los trabajadores se ubicaron en un nivel adecuado en el desempeño laboral, mientras, que el 84.0% manifestaron eficacia y el 81.0% se ubicaron en el nivel adecuado en eficiencia.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	GI	Sig.
Gestión por procesos	,064	145	,070
Desempeño laboral	,122	145	,061

Interpretación:

De acuerdo a la tabla 5 se observó que, los valores presentaron $p=0.070/0.061 > 0.05$ con distribuciones simétricas o paramétricas, por lo que, para la prueba de hipótesis se utilizó el estadígrafo de regresión lineal simple para las variables y componentes.

Prueba de contraste

En los valores que sean menores e iguales al 0.05 se rechaza la H_0 , y si es mayor a la significancia se aceptaría.

Hipótesis general:

- **Hipótesis Nula (H_0):** La gestión por procesos no influye positivamente en los indicadores de desempeño laboral.
- **Hipótesis de Investigación (H_a):** La gestión por procesos influye positivamente en los indicadores de desempeño laboral.

Tabla 6*Influencia de la gestión de procesos en el desempeño laboral*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes		Sig.
	B	Error Estándar	B	t	
1 Const.	34,555	6,7511		5,654	0,020
Gestión de procesos	1,108	1,1231	1,453	1,999	0,000

En la tabla 6 se obtuvo un valor de significación menor a $p < 0.05$, rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, la gestión por procesos influye positivamente en los indicadores de desempeño laboral.

Hipótesis específicas

- **Hipótesis Nula (Ho):** La gestión por procesos no influye positivamente con la eficiencia en la entidad pública cartográfica.
- **Hipótesis de Investigación (H1):** La gestión por procesos influye positivamente con la eficiencia en la entidad pública cartográfica.

Tabla 7*Influencia de la gestión por procesos en la eficiencia de los trabajadores*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes		Sig.
	B	Desv. Error	B	t	
1 Const.	7.702	1.230		6.264	<.001
Procesos	.107	.031	.275	3.424	<.001

VD: Eficiencia

En la tabla 7 se obtuvo un valor de significación menor a $p < 0.05$, rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, la gestión por procesos influye positivamente con la eficiencia en la entidad pública cartográfica.

- **Hipótesis Nula (Ho):** La gestión por procesos no influye positivamente con la eficacia en la entidad pública cartográfica.
- **Hipótesis de Investigación (H2):** La gestión por procesos influye positivamente con la eficacia en la entidad pública cartográfica.

Tabla 8

Influencia de la gestión por proceso en la eficacia de los trabajadores

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes		Sig.
		B	Desv. Error	B	t	
1	Const.	6.905	.890		7.760	<.001
	Procesos	.155	.023	.497	6.843	<.001

VD: Eficacia

En la tabla 8 se obtuvo un valor de significación menor a $p < 0.05$, rechazándose la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, la gestión por procesos influye positivamente con la eficacia en la entidad pública cartográfica.

- **Hipótesis Nula (Ho):** La gestión por procesos influye positivamente con la calidad en la entidad pública cartográfica.
- **Hipótesis de Investigación (H3):** La gestión por procesos influye positivamente con la calidad en la entidad pública cartográfica.

Tabla 9*Influencia de la gestión por procesos en la calidad en los trabajadores*

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes		
		B	Desv. Error	B	t	Sig.
1	Const.	5.003	.994		5.031	<.001
	Procesos	.203	.025	.559	8.055	<.001

VD: Calidad

De acuerdo a los resultados de la tabla 9, se observó que, el valor de regresión lineal $p=0.001 < 0.05$, y se consideró que la gestión por procesos a influenciado positivamente en la calidad de los servicios de los servicios de la institución estatal de Lima.

V. DISCUSIÓN

En el estudio se planteó como objetivo principal determinar en qué medida influye la gestión de por procesos con los indicadores de desempeño laboral, la cual fue aceptada con un valor menor al 5%. Asimismo, en los datos descriptivos de las encuestas se encontraron niveles buenos en la gestión por procesos alcanzando una proporción mayor de 82.1%, mientras que el constructo desempeño laboral se obtuvo un nivel adecuado del 85.5% en los servidores públicos de la institución.

En ese sentido, los trabajadores de la institución orientan su labor hacia los lineamientos administrativos actualizados lo que conlleva a indicadores positivos de desempeño de sus funciones y actividades de trabajo.

De los resultados anteriores, se asemejan a lo encontrado en el estudio de Bitkoswka (2018) sostiene que la gestión por procesos en entidades privadas mejora el desempeño de los trabajadores, dando soluciones prácticas en la organización estatal.

En tanto, la información encontrada de cierta manera coincide con Battilani et al. (2022) quienes consideran a partir de una investigación en trabajadores públicos que la gestión por procesos es una herramienta administrativa que ha optimizado los procesos por resultados y que ha minimizado los costos de los servicios públicos frecuentes que eran una limitación problemática en una organización.

Por su parte, Alarcón y Sánchez (2018), argumentaron que la aplicación de la gestión por procesos garantiza eficiencia en el manejo institucional, así como, satisfacción al cliente, por lo cual, es necesario su aplicación en la administración pública local, sin embargo, para ello se debe de disponer de herramientas para la adecuada identificación de los procesos.

En tanto, Gonzales et al. (2019) plantea que en hoy en día las instituciones implantan una serie de procesos administrativos para sus diversas áreas buscando mejores desempeños en sus servicios que se brindan, generando mayor rapidez y eficiencia como medio de adaptación a los cambios organizacionales del mercado actual.

En la literatura teórica nos explica la PCM (2018) que la temática de la gestión por proceso ha orientado los resultados de una institución hacia las

expectativas de logro continuo generando servicios de calidad hacia los beneficiarios que requieren de los productos.

En tanto, los procesos también deberían estar asociados a la producción de los trabajadores, es así, que Espinoza (2019) sostiene que el desempeño que realizan los trabajadores implica la información acerca del desenvolvimiento y de los logros continuos del trabajar dentro de la institución donde realiza actividades y funciones con el objetivo que propone la institución.

Así mismo, Sánchez et al. (2022) acerca de la gestión por procesos y el desempeño laboral explica que los entornos organizacionales requieren de la agilidad de los procesos hacia el público, evidenciando la mejora de los desempeños madurativos de la institución de gestión pública en atención a las necesidades.

En tanto en el objetivo 1, se planteó determinar en qué medida influye la gestión por procesos en la eficiencia, siendo demostrada en el contraste de hipótesis con un valor de significancia $p=0.001<0.05$. Se deduce que los participantes gestionan eficientemente sus procesos administrativos, visualizados con normalidad en la ejecución de sus actividades y funciones se orientan hacia los objetivos estratégicos que plantea la institución estatal de acuerdo a los lineamientos de las normativas administrativas y legales del estado.

De acuerdo a lo encontrado Piñuela y Quito (2020) precisan que la eficiencia se vincula con la gestión de los procesos, debido a la estrategia que se adapta a viabilizar las metas institucionales, aplicándose la mejora continua y por ende tener una mejor productividad de sus trabajadores y funcionarios públicos hacia la atención de los diversos servicios al usuario que es atendido diariamente para los usuarios.

Contrariamente, en los datos encontrados por Espinoza (2019) demuestra holguras en los lineamientos de la gestión por procesos, todo ello se sustenta con las entrevistas realizadas a colaboradores claves, presentando deficiencia en los niveles de coordinación y coherencia en acciones que vienen desarrollando, y que existe falta de procedimientos que están regularizados y que están en constantes cambios que dificulta la aplicación y consecuentemente el alcance de objetivos programados y planificados.

En el objetivo 2, se formuló determinar en qué medida influye la gestión por procesos con la eficacia, la cual fue aceptada en el contraste de hipótesis con un valor de significancia $p=0.001<0.05$. A partir de los resultados implican que los trabajadores traten de realizar sus actividades acordes a los recursos e instrumentos de gestión por procesos generando la optimización de las acciones hacia las necesidades del público con relación a los tramites que requieren para sus pedidos.

Asimismo, en la literatura teórica, Espinoza (2019) sostiene que el desempeño es un factor laboral que garantiza los procesos y los servicios de calidad de manera eficiente y que está orientado hacia los objetivos que plantea la institución u organización.

Y, por último, en el objetivo 3 se formuló determinar en qué medida influye la gestión por procesos en la calidad, fue demostrada con un valor de significancia $p=0.001<0.05$. En ese sentido, la percepción de los trabajadores se orienta en cierta medida a gestionar los servicios y actividad enfocados en el modelo de calidad, lo cual se demuestra en los diversos servicios que ofrecen al público durante el año laboral.

Cabe indicar que los resultados coinciden con lo encontrado en la investigación de Cheng et al. (2023) demostrando que las gestiones orientadas en procesos repercuten positivamente en las actividades que desarrollan los trabajadores de una sede estatal que también está orientado a los resultados continuos que persigue un eficiente desempeño en sus servidores.

Asimismo, lo encontrado por Flores y Nuñez (2021) en una investigación en trabajadores de una institución pública que evalúa los procesos normativos contemplo la gestión por procesos como un medio implementando que impacta positivamente en la mejora de los sistemas de servicios hacia el usuario en la organización.

En tanto, en el estudio realizado por Muñoz et al. (2018) concluye que de acuerdo a la mejora de la organización internamente a través de la identificación de procesos, se generen valor y permiten medir el cumplimiento de acciones orientados a asegurar los servicios eficientes, considerando con ello, ser competitivo en el mercado.

Dentro de las limitaciones que se tuvieron durante la investigación la muestra de trabajadores solo para institución, no siendo representativa para otras organizaciones estatales o privadas que tiene una naturaleza interna y procesos administrativos diversos, además, se tomó en cuenta las coordinaciones poco accesibles en los horarios de trabajo de los empleados de la institución estatal en el país.

VI. CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo a los resultados expuestos en el estudio se estableció que la gestión por procesos influyó positivamente en los indicadores de desempeño laboral en la institución estatal cartográfica, Lima, 2023, asumiendo en el contraste un valor significativo estadístico obtenido ($p=0.002<0.05$).

Segunda: En cuanto a lo específico se demostró que la gestión por procesos influyó positivamente con la dimensión eficiencia de la entidad pública cartográfica, Lima, 2023, con valor significativo estadístico obtenido en el contraste de ($p=0.001<0.05$).

Tercera: Se estableció que la gestión por procesos influyó positivamente en la eficacia en la entidad pública cartográfica, Lima, 2023, con valor de significancia estadística obtenido en el contraste de ($p=0.001<0.05$).

Cuarta: Se halló que la gestión por procesos en los servidores influyó positivamente en la calidad de la entidad pública cartográfica, Lima, 2023, con un valor de significancia estadística obtenido en el contraste de ($p=0.001<0.05$).

VII. RECOMENDACIONES

Primera: se sugiere entregar la información del estudio al jefe de la institución pública, con la finalidad de ser insumo en la toma de decisiones, así como, en la elaboración de lineamientos administrativos que tengan repercusión con los trabajadores.

Segunda: se recomienda a la Oficina de Recursos Humanos generar evaluaciones en los procesos, aplicando la gestión de eficiencia en las actividades realizadas por los trabajadores.

Tercera: se sugiere realizar capacitaciones progresivas sobre la gestión por procesos a los trabajadores de la institución, cuyo fin es el orientar los indicadores de productividad-desempeño con las metas planificadas en las áreas de la institución.

Cuarta: se recomienda a la alta dirección evaluar los procesos de la institución (estratégicos, misional y de soporte), con la finalidad de identificar los procesos que no generen valor, y que puedan repercutir con la calidad del bien o servicio que ofrece la entidad.

REFERENCIAS

- Alarcón, R., & Sánchez, B. S. (2018). Approach to Processes Management in Local Public Administration in Cuba: Conceptual *Analysis and Procedure*. *Economía y Desarrollo*, 159(1); 198-215. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0252-85842018000100013
- Asto Salazar, G. A. (2021). *Gestión por Procesos y su influencia en los Indicadores de Desempeño de las Unidades de Organización de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Lima 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Lima: Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83801/Asto_SG A-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- American Psychological Association (2014). *Publication manual of the American Psychological Association (7th ed.)*. APA. <https://doi.org/10.1037/0000165-000>
- Asociación de Exportadores ([ADEX] 2023). *Adex pide mantener modelo económico e impulsar la descentralización para lograr el crecimiento*. Nota de prensa. <https://www.adexperu.org.pe/notadeprensa/adex-pide-mantener-modelo-economico-e-impulsar-la-descentralizacion-para-lograr-el-crecimiento/>
- Asociación Española para la Calidad ([AEC, 2019). *Gestión por procesos*. AEC. <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/gestion-por-procesos>
- Battilani, C., Galli, G., Arecco, S., Casarino, B., Granero, A., Lavagna, K., & Damiani, L. (2022). Business process re-engineering in public administration: The case study of Western Ligurian Sea Port Authority. *Sustainable Futures*, 4, 100065. <https://doi.org/10.1016/j.sftr.2022.100065>
- Bitkowska, A. (2018). Business process management centre of excellence as a source of knowledge, *Bme*, 121-132. <https://doi.org/10.3846/bme.2018.2190>
- Borrero, J., Rojas, L., & Parra, J. (2018). DOAJ Open Global Trusted. La dirección por proyectos y la gestión por procesos. Una propuesta teórica para la dirección de las instituciones educativas. *Opuntia Brava*. <https://doaj.org/article/4570538014c1437ea1f17124d80b27f4>

- Campbell, J., & Wiernik, B. (2015). The Modeling and Assessment of Work Performance. *In Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, (2). 10.1146/annurev-orgpsych-032414-111427
- Chang, F. (2016). Business Process Management Systems: Strategy and Implementation. *Auerbach Publications*. <https://n9.cl/1w785>
- Cheng, Q., Kangkang, Y., Ning, C., Wangxianzi, S., Shaobo, H., & Yanhan, L. (2023). ¿Cuándo adoptar una nueva norma de gestión de procesos? Una perspectiva de aprendizaje organizativo. *International Journal of Production Economics*, 11. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2023.108939>
- ComexPerú (21 octubre, 2022). *El uso de instrumentos de gestión en las municipalidades se ha reducido en el tiempo*. Semanario, 56(4). <https://www.comexperu.org.pe/articulo/el-uso-de-instrumentos-de-gestion-en-las-municipalidades-se-ha-reducido-en-el-tiempo>.
- Cubero, H., Thamara Visbal, E. & Olivar, J. (2018). Propuesta para gestionar cambios de evaluación del desempeño. Caso: Universidad Simón Bolívar. *Revista Científica Ciencias Humanas*, 13(39), 19-34. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=70953679002>
- Diaz Araya, K. (2022). *Gestión por Procesos y Desempeño Laboral en la Institución Educativa San Ignacio de Loyola*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Puno: Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/92610/Diaz_AK-SD.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Eguia, C. (2022). *Estadística Aplicada a la Psicología*. Separata UCSUR.
- Escuela Nacional de Administración Pública (2020). *Gestión por Procesos para la Administración Pública*. SERVIR. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica.pdf>
- Espinoza Montes, J. S. (2019). *Participación del servicio civil en la modernización de la gestión pública en el Perú – Año 2018* [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Lima: Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44637>

- Flores Vasquez, S. P., & Nuñez Lira, L. A. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión en el Perú. *Revista de investigación científica y tecnológica*. <https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Flores Rodriguez, D. R. & Vega Lopez, F. E. (2022). *Gestión por procesos y calidad de servicio según colaboradores de una Empresa de Transporte de carga por carretera, distrito de Ate (Lima-Perú), 2020-2021*. [Tesis de pregrado, Universidad Científica del Sur]. Lima: Repositorio institucional de la Universidad Científica del Sur. <https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2642/TL-Flores%20D-Vega%20F-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gökalp, E., Demirörs, O., & Eren, P. E. (2020). Public Personnel Management Process Capability Assessment. *Public Personnel Management*, 49(1), 111-140. <https://doi.org/10.1177/0091026019833412>
- González, A. G., Rodríguez, L. L., Martínez Caballero, D., & Morales Fonte, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos De Administración*, 15(28). <https://doi.org/10.18270/cuaderlam.v15i28.2681>
- Hagendorff T. (2020). The ethics of AI ethics: An evaluation of guidelines. *Minds and Machines*, 30(1), 99-120. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11023-020-09517-8>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. Mc Graw Hill. https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/wp-content/uploads/2019/02/RUDICSv9n18p92_95.pdf
- Hurtado de Barrera, J. (2015). *El proyecto de investigación: Compresión holística de la metodología y la investigación*. Quirón.
- Joyner, R. L., Rouse, W. A., & Glatthorn, A. A. (2013). *Writing the Winning Thesis or Dissertation: A Step-by-step Guide*. Corwin Press. <https://n9.cl/zkmlf>
- Maquen, Q.,, Ticse, C. R., Gómez, M. P. y Quintana, M. (1abril de 2019). *Modelado BPMN (Business Process Management Notation) para la Gestión de Procesos*. Modeling BPMN (Business Process Management Notation) for the process Management. <https://doi.org/10.33326/26176033.2014.18.460>

- Medina León, A., Nogueira Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & Comas Rodríguez, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000200328&script=sci_arttext
- Muñoz Veloz, & Fabian, M. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A.* [Tesis de maestría - Universidad Andina Simón Bolívar] Ecuador, Quito – Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6231>
- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis.* Ediciones de la U. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Ouazzani-Chahidi, A., Abdellatif, L., Jimenez, J. F., & Berrah, L. (2023). Maturity levels of management process for improving industrial performance. *Scientific African*, 21, e01852. <https://doi.org/10.1016/j.sciaf.2023.e01852>
- Presidencia de Consejo de Ministros [PCM]. (21 de abril de 2021). *Resolución de Secretaria de Gestión Pública N°004-2021-PCM/SGP, Aprueba la Norma Técnica N° 002-2021-PCM, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.* Lima, Perú. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/1865188-004-2021-pcm-sgp>
- Piñuela-Espín, J., & Quito-Godoy, C. (2020). Los desafíos de la gestión por procesos en la era digital. *Estudios De La Gestión: Revista Internacional De Administración*, (8), 127–144. <https://doi.org/10.32719/25506641.2020.8.1>
- Quezada, L. (2021). *Metodología de la Investigación.* Marcombo.
- Ramos Diaz, Y. D. (2019). *Indicadores de gestión para mejorar el desempeño laboral en el Laboratorio Referencial Indicadores de gestión para mejorar el desempeño laboral en el Laboratorio Referencial de Lambayeque 2019.* Lambayeque, Perú. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38574/Ramos_DYD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Salvador, H. Y., Llanes, F. & Moreno, P. M. (Sep de 2017). Aplicación de la gestión por procesos en la participación ciudadana Cubana, *ingeniare*, 23, 59-67. <https://doi.org/10.18041/1909-2458/ingeniare.2.2883>
- Sánchez, A. S., Prado López, H. R., Garro Aburto, L. L., Diaz Dumont, J. R., Aliaga Pacore, A. A., & Uribe Hernández, Y. C. (2022). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. *Gestión I+D*, 5(1), 84–102. http://saber.ucv.pe/ojs/index.php/rev_GID/article/view/17708
- Schalock, R. L., Verdugo, M. A., Lee, C. S., Lee, T., Van, L. J., Swart, K., & Claes, C. (2015). Manual de la Escala de la Eficacia y Eficiencia Organizacional (OEES). *Un enfoque sistemático para mejorar los resultados organizacionales*. Instituto de Integración en la Comunidad Universidad de Salamanca. <http://hdl.handle.net/10366/153649>
- Serna, G. H. (2010). *Gerencia Estratégica - Teoría, Metodología, Alineamiento y Mapas estratégicos*. Bogotá: 3R Editores.
- Toala, S., Álvarez, D., Osejos, A., Quiñones, M., Soledispa, S., Pionce, A., & Caicedo, A. (2017). *Prácticas de innovación y gestión de la calidad en las organizaciones: Modelo de gestión organizacional para el fortalecimiento del desempeño profesional en servidores públicos profesional en servidores públicos*. (1ª. ed.). Área de innovación y desarrollo, S.L. <https://n9.cl/fm684>
- Vargas, S. & Flores, M. (2019). *Cultura Organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios*. Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información: 10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913
- Zeballos, E. C. (2016). *Relación entre desempeño laboral y eficacia organizacional en le Gerencia Municipal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, Moquegua*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLE	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema General</p> <p>¿En qué medida influye la Gestión por procesos y los indicadores de desempeño laboral en una entidad pública cartográfica, Lima 2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar en qué medida influye la gestión por procesos con los indicadores de desempeño laboral en una entidad pública cartográfica, Lima 2023</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La gestión por procesos influye positivamente en los indicadores de desempeño laboral en una entidad pública cartográfica, Lima 2023</p>	<p>V1: Gestión por Procesos</p>	<p>Procesos Estratégicos Procesos Operativos Procesos de Soporte</p>	<p>Tipo de Metodología: Básica Enfoque: Cuantitativo Nivel de investigación: correlacional causal Diseño: no experimental / corte transversal Población y muestra: Población: 232 (órgano de línea / Órgano de administración interna) Muestra: 145 (órgano de línea / Órgano de administración interna) Técnicas e Instrumento de recolección de datos: <u>Técnica:</u> encuesta <u>Instrumento:</u> Ficha de registro de datos, cuestionario. Procesamiento de datos: asistencia del programa Microsoft Excel y el SPSS v28.</p>
<p>Problema Especifico</p> <p>PE 1: ¿En qué medida influye la gestión por procesos con la eficiencia en una entidad pública cartográfica, Lima 2023?</p> <p>PE 2: ¿En qué medida influye la gestión por procesos con la eficacia en una entidad pública cartográfica, Lima 2023?</p> <p>PE 3: ¿En qué medida influye la gestión por procesos con la calidad en una entidad pública cartográfica, Lima 2023?</p>	<p>Objetivo Especifico</p> <p>OE 1: Determinar en qué medida influye la gestión por procesos con la eficiencia en una entidad pública cartográfica, Lima 2023</p> <p>OE 2: Determinar en qué medida influye la gestión por procesos con la eficacia en una entidad pública cartográfica, Lima 2023</p> <p>OE 3: Determinar en qué medida influye la gestión por procesos con la calidad en una entidad pública cartográfica, Lima 2023</p>	<p>Hipótesis Especifica</p> <p>HE1: La gestión por procesos influye positivamente en la eficiencia en una entidad pública cartográfica, Lima 2023</p> <p>HE2: La gestión por procesos influye positivamente con la eficacia en una entidad pública cartográfica, Lima 2023</p> <p>HE3: La gestión por procesos influye positivamente con la calidad en una entidad pública cartográfica, Lima 2023</p>			

Anexo 02: Matriz de Operacionalización

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
VARIABLE INDEPENDIENTE					
Gestión por Procesos	En listar de manera organizada y secuencial los procesos que desarrolla cada unidad de organización de la entidad, de tal manera que, se evidencie el proceso de desarrollo del bien o servicio que se ofrece al solicitante.	Aplicación de la Gestión por Procesos	Procesos Estratégicos	Gestión de Planeamiento Estratégico	Buena, Regular, Malo
				Gestión de Conducción Institucional	
			Procesos Operativos	Gestión de Información Geoespacial	
			Procesos de Soporte	Gestión de Recursos Humanos	
VARIABLE DEPENDIENTE					
Indicadores de desempeño laboral	El desempeño laboral se define como la acción que realiza un colaborador dentro de la entidad donde labore, que garantice el proceso de desarrollo del bien u servicio que se ofrece la entidad de manera eficiente y eficaz.	Aplicación de la Gestión por Procesos	Eficiencia	Utilización de Recursos	Buena, Regular, Malo
				Optimización de Actividades	
			Eficacia	Ejecución de los Objetivos Estratégicos Institucionales	
				Seguimiento y Evaluación de actividades	
			Calidad	Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.	
				Monitoreo al libro de reclamaciones	

Anexo 03: Encuesta de las Variables

Variable 1 – Gestión por procesos

Estimado colaborador (a) agradeceré responder el presente instrumento el cual tiene por finalidad determinar como la gestión por procesos influye en el desempeño laboral. Es importante mencionar que, sus respuestas son confidenciales y anónimas.

Edad: _____

Sexo: _____

Profesión: _____

donde Órgano de Administración Interna
 Órgano de Línea

Oficina: _____

Órgano en
ejerce sus
labores: _____

I. Información específica

Estimado colaborador, marque sólo una de las opciones con una "X"

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

ITEM	Pregunta	Valorización				
		5	4	3	2	1
1	En relación al proceso de Gestión de la Conducción Institucional, considera que se definen adecuadamente los planes, políticas, y estrategias institucionales, según corresponda.					
2	En relación al proceso de Planeamiento Estratégico, tiene conocimiento de la clasificación y características de las comunicaciones escritas de la entidad (informe, memorándum, oficio, carta, resolución, entre otros documentos), para el desarrollo de sus actividades.					
3	En relación al proceso de Planeamiento Estratégico, tiene conocimiento del Mapa de Procesos y Manual de Procedimientos (MAPRO) vigentes; así como, de la misión, visión y objetivos institucionales de la entidad.					
4	Considera que, los procesos de Gestión de Información Geoespacial, satisfacen al usuario solicitante. (Entrega del bien y/o servicio brindado)					
5	Considera que, los procesos de Gestión de Información Geoespacial, se desarrollan utilizando racionalmente los recursos asignados, y entregados oportunamente al usuario solicitante.					
6	Considera que, la Gestión por Procesos permite gestionar un cambio operacional en la entidad.					
7	Considera que, los procesos de soporte proporcionan los recursos de manera oportuna y eficaz para el logro de los objetivos institucionales.					
8	En relación al proceso de Gestión de los Recursos Humanos, la entidad aporta en su desarrollo profesional.					
9	En relación al proceso de Gestión de Comercial, tiene conocimiento de los canales de difusión interna y externa de la entidad.					

Anexo 04: Encuesta de las Variables
Variable 2– Indicador de desempeño laboral

ITEM	Pregunta	Valorización				
		5	4	3	2	1
1	Los recursos asignados para la ejecución de sus actividades, permiten contribuir adecuadamente el proceso que desarrolla.					
2	Para el desarrollo de sus actividades, requiere información de otras direcciones o subdirecciones. De ser si, responder la pregunta 3, caso contrario responder la pregunta 4.					
3	La información proporcionada por las direcciones o subdirecciones es presentada adecuadamente.					
4	Las actividades que usted desarrolla, contribuyen al cumplimiento de las actividades operativas del Plan Operativo Institucional (POI) Vigente.					
5	Las actividades desarrolladas de su dirección o subdirección, contribuyen a lograr los Objetivos Estratégicos Institucionales de la Entidad.					
6	Considera usted, que el seguimiento y evaluación de las actividades que desarrolla su dirección o subdirección, permite realizar mejoras en los procesos.					
7	Conoce usted, sobre la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.					
8	Considera usted, que la entidad ofrece sus bienes y servicios de acuerdo a las necesidades del usuario.					
9	Considera usted, que la entidad realiza un monitoreo al libro de reclamaciones.					

Ficha de instrumentos

Nombre	Gestión por Procesos y su influencia en los Indicadores de desempeño de las unidades de organización de la superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral, Lima 2021
Finalidad	Determinar cómo la Gestión por procesos e Indicadores de Desempeño de las Unidades de Organización.
Autor del instrumento	Asto Salazar, Guido Andree (2022)
Fuente	Link de acceso libre: https://hdl.handle.net/20.500.12692/83801
Adaptación del instrumento	Arana Llocclla, Liana Lizeth Jiménez Tarazona, Mary Inés
Aplicación	Individual
Ámbito de aplicación	Adultos con edades comprendidas entre los 18 a 65 años.
Técnica	Encuesta
Duración	15 minutos
Ítems	18 preguntas
Dimensiones o indicadores	Procesos Estratégicos Procesos Operativos Procesos de Soporte Eficiencia Eficacia Calidad
Escala de calificación	1: Siempre; 2: Casi siempre; 3: A veces; 4: Casi nunca; 5: Nunca

Anexo 05: Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las variables



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión por procesos". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Godofredo Geovani Regalado Maguifa
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Congreso de la República
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Gestión de proyectos, gerencia pública

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Gestión por Procesos
Autora:	Arana Uceda Liana Uceda, Jiménez Tarazona Mary Inés
Procedencia:	_____
Administración:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de aplicación:	1 día
Ámbito de aplicación:	Lima, 2023
Significación:	La finalidad de evaluar la gestión por procesos consiste en identificar indicadores de deficiencias en la administración que genera costos dificultando el logro de los objetivos propuestos (Pifuela y Quito, 2020). Para su evaluación, se realiza a través de la aplicación de tres dimensiones, siendo: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Indicador de desempeño laboral". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Godofredo Geovani Regalado Magaña
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Área de experiencia profesional:	Gestión Pública
Institución donde labora:	Congreso de la República
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Gestión de proyectos, Gerencia Pública

2. Procedimiento de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la prueba

Nombre de la Prueba:	Indicador de desempeño laboral
Autores:	Ana López Liana López Jiménez Tarazona Mary Inés
Procedencia:
Administración:	Universidad César Vallejo
Tiempo de aplicación:	1 día
Ámbito de aplicación:	Lima, 2023
Significación:	La finalidad de evaluar el indicador de desempeño laboral, se orienta al clima organizacional y el rendimiento laboral a conocer: a) Puesto laboral (cargo), modalidad de contrato, b) actitud amable y calidad para brindar el servicio, en donde permite al colaborador desempeñar sus funciones asignadas de manera adecuada (Vargas y Flores, 2019). En tanto, Chang (2016) menciona que la finalidad de la productividad, es medir la eficiencia en cada proceso de realización de un bien o servicio, tomando la eficiencia como el resultado de cada proceso. Para su evaluación, se realiza a través de la aplicación de tres dimensiones, siendo: eficiencia, eficacia y calidad.

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión por procesos". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer de investigación. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Ana Lucia Valdivia Abuquerque
Grado profesional:	Maestría () Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Oficina de Planeamiento y Presupuesto
Institución donde labora:	Instituto Nacional de Fiscalización Laboral
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Gestión por Procesos
Autora:	Arana Ugocla Eliana Ugocla Jiménez Tarazona Mary Inés
Procedencia:
Administración:	Universidad Cesar Vallejo
Tiempo de aplicación:	1 día
Ámbito de aplicación:	Lima, 2023
Significación:	La finalidad de evaluar la gestión por procesos consiste en identificar indicadores de deficiencias en la administración que genera costos dificultando el logro de los objetivos propuestos (Pifueña y Quito, 2020). Para su evaluación, se realiza a través de la aplicación de tres dimensiones, siendo: procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte.

Anexo 06. Consentimiento informado

Título de la investigación:

“Gestión por procesos y su influencia en los indicadores de desempeño laboral en una entidad cartográfica, Lima,2023”

Investigadoras:

Arana Lloccla, Liana Lizeth

Jiménez Tarazona, Mary Inés

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión por procesos y su influencia en los indicadores de desempeño en una entidad cartográfica, Lima,2023”, cuyo objetivo es determinar como la gestión por procesos influye en el desempeño laboral. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pre grado de la carrera profesional de Administración de la Universidad César Vallejo del campus UCV Callao y UCV Los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución “Instituto Geográfico Nacional”.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada:” Gestión por procesos y su influencia en los indicadores de desempeño laboral en una entidad cartográfica, Lima,2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de trabajo de la institución “Instituto Geográfico Nacional”. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años



1. Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

2. Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

3. Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institucional término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

4. Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

5. Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con las investigadoras Arana Lloclla, Liana y Jiménez Tarazona, Mary Inés email: lizzi2142@gmail.com ; JimenezT_97@hotmail.com y Docente Mg. Esteves Cárdenas Verónica Liset email: esteves@ucvvirtual.edu.pe

6. Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



Anexo 07. Carta de Autorización



PERU

Ministerio de Defensa

Instituto Geográfico Nacional



Oficina de Muestreo y Presupuesto

Firmado digitalmente por:
BOJORQUEZ QUIÑONES Carlos
Enrique FAU 20301003623 hard
Motivo: Jefe del
Instituto Geográfico Nacional
Fecha: 19/06/2023 14:30:54-0500

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la Unidad, la paz y el desarrollo"



Surquillo, 19 de Junio del 2023

OFICIO N° 00318 - 2023-IGN/GG/OPP



Señora **Mary Ines JIMÉNEZ TARAZONA**
Identificada con DNI: 75094234

Asunto : Respuesta a solicitud de autorización para hacer uso de información institucional en desarrollo de tesis de grado.

Ref. Solicitud de autorización para hacer uso de información institucional en desarrollo de tesis de grado.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y, en atención al documento de la referencia, se autoriza el recojo de información relacionada a los procesos que realiza el Instituto Geográfico Nacional, información solicitada para el desarrollo de su trabajo de tesis de grado, denominada "Gestión de Procesos y la Eficacia en el cumplimiento de los Objetivos Institucionales".

Hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima personal.

Dios guarde a Ud.



Documento firmado digitalmente

O - 214108985- O+
CARLOS ENRIQUE BOJORQUEZ QUIÑONES
General de Brigada
Jefe del Instituto Geográfico Nacional

Anexo 08. Carta de Información del Personal



Firmado digitalmente por:
BOJORQUEZ QUIÑONES Carlos
Boque F.A.U. 2023 1033603 Jurd
Módulo: Jefe del
Instituto Geográfico Nacional
Fecha: 05/10/2023 14:28:31-0300



PERÚ

Ministerio de Defensa

Instituto Geográfico Nacional

Oficina de Recursos Humanos

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"



Surquillo, 06 de Octubre del 2023



OFICIO N° 00497 - 2023-IGN/JEFATURA/ORRH

Señorita **Mary Inés JIMENEZ TARAZONA**

Asunto: Remite información solicitada.

Ref. : Su solicitud de fecha 28 de setiembre 2023.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle cordialmente y manifestarle que, en relación a su solicitud, se remite los datos numéricos del personal militar y personal civil que laboran en el Instituto Geográfico Nacional; de acuerdo al detalle siguiente:

Detalle	Personal Militar	Personal Civil EP	CAS	Locador	Total
Órgano de Administración Interna	44	9	26	2	81
Órgano de Línea	98	1	8	44	151

Hago propicia la ocasión para expresarle a Ud., los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Dios guarde a Ud.



Documento firmado digitalmente

O – 214108965– O+
CARLOS ENRIQUE BOJORQUEZ QUIÑONES
General de Brigada
Jefe del Instituto Geográfico Nacional

DISTRIBUCIÓN:

- Interesada... .. 01
- Archivo 01/02

Anexo 09. Autorización de la organización para publicar su identidad en los resultados de las investigaciones



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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20301053623
Instituto Geográfico Nacional	
Nombre del Titular o Representante legal:	Gral Brig Bojorquez Quiñones Carlos Enrique
Nombres y Apellidos:	DNI:
Bojorquez Quiñones Carlos Enrique	06038452

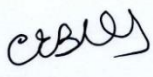
Consentimiento:

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 por Procesos y su influencia en los indicadores de desempeño laboral en una entidad pública cartográfica, Lima, 2023.	
Nombre del Programa Académico:	
Administración	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
- Arana Llocclla, Liana Lizeth	- 48004035
- Jiménez Tarazona, Mary Inés	- 75094234

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: Surquillo, miércoles 27 de diciembre de 2023.

Firma: 
CARLOS ENRIQUE BOJÓRQUEZ QUIÑONES
General de Brigada
Jefe del Instituto Geográfico Nacional

(*) 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.