



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

La gestión por procesos y el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del centro Materno Infantil Rímac-2018.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Santiago Rivera, Khely Chris ([orcid.org/0009-0000-3441-8286](https://orcid.org/0009-0000-3441-8286))

**ASESORES:**

Dr. Sanchez Diaz, Sebastian ([orcid.org/0000-0002-0099-7694](https://orcid.org/0000-0002-0099-7694))

Dr. Perez Perez, Miguel Angel ([orcid.org/0000-0002-7333-9879](https://orcid.org/0000-0002-7333-9879))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA – PERÚ**

**2019**

## **Dedicatoria**

A Glicerio y Magda, mis amados padres, ambos ejemplos constantes de superación, fortaleza en mi vida y fuente de toda mi inspiración.

A mis hermanos Edwin, Edyth, William, Ives y Joel por haberme cuidado con tanto amor desde el día que vine a este mundo, siendo cada uno de ellos mi soporte.

A mis sobrinos Ricardo, Almendra, Brayan, Claudia, José, Valentino, Valeria, Daniela, Fabricio, Fabiana y Antonella, cada uno de ellos mi motor de lucha diaria y constante.

### **Agradecimiento:**

Agradezco al Dr. César Acuña Peralta, Fundador de la Universidad “César Vallejo” por la apertura de espacios de formación, a través de ello cumplir las metas profesionales y desarrollarnos en este mundo competitivo. A cada uno de los docentes del Programa de Maestría en Gestión Pública, y en forma muy especial mi sincero agradecimiento a la Mg. Fuster Guillén Doris, asesora del Trabajo de investigación, quien me otorgo su valiosa y desinteresada disposición, guía para la culminación y realización de la tesis.

## Índice de contenidos

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICES DE TABLAS	vii
ÍNDICES DE FIGURAS	viii
ÍNDICE DE ABREVIATURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. MÉTODOLÓGÍA	8
3.1 Tipo y Diseño de la Investigación	8
3.2 Variables y operacionalización	9
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	10
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.5 Procedimientos	11
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7 Aspectos éticos	12
III. RESULTADOS	13
IV. DISCUSIÓN	34
IV. CONCLUSIONES	39
V. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

## Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Prueba de normalidad de los datos	28
Tabla 2 Correlación Rho de Spearman entre las variables Gestión por Procesos y el Trabajo Cooperativo	29
Tabla 3 Correlación Rho de Spearman entre la Planificación y el Trabajo Cooperativo	30
Tabla 4 Correlación Rho de Spearman entre la Ejecución y el Trabajo Cooperativo	31
Tabla 5 Correlación Rho de Spearman entre la Medición o verificación y el Trabajo Cooperativo	32
Tabla 6 Correlación Rho de Spearman entre la intervención o actuación y el Trabajo Cooperativo	33

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	La gestión por procesos en el personal administrativo del Centro Materno Infantil Rímac - 2018.	13
Figura 2	La planificación en la gestión por procesos en los trabajadores administrativos del Centro Materno Infantil Rímac - 2018.	14
Figura 3	La ejecución en la gestión por procesos en los trabajadores administrativos del Centro Materno Infantil Rímac - 2018.	15
Figura 4	La medición o verificación en la gestión por procesos en los trabajadores administrativos del Centro Materno Infantil Rímac - 2018.	16
Figura 5	Intervenir o actuar en la gestión por procesos en los trabajadores administrativos del Centro Materno Infantil Rímac - 2018.	17
Figura 6	Trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del Centro Materno Infantil Rímac - 2018.	18
Figura 7	Independencia positiva en el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del Centro Materno Infantil Rímac - 2018.	19
Figura 8	Responsabilidad individual y del equipo en el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del Centro Materno Infantil Rímac - 2018.	20
Figura 9	Integración estimuladora en el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del Centro Materno Infantil Rímac - 2018.	21

Figura 10	Gestión interna de equipo en el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del Centro Materno Infantil Rímac - 2018.	22
Figura 11	Gestión por procesos y el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del Centro Materno Infantil Rímac - 2018.	23
Figura 12	La planificación y el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del Centro Materno Infantil Rímac - 2018.	24
Figura 13	La ejecución y el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del Centro Materno Infantil Rímac - 2018.	25
Figura 14	La medición o verificación y el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del Centro Materno Infantil Rímac - 2018.	26
Figura 15	Intervenir o actuar y el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del Centro Materno Infantil Rímac - 2018.	27

## **Índice de abreviaturas**

CEPAL	Comisión Económica para América Latina y el Caribe
EFQM	Fundación Europea para la Gestión de la Calidad
ISO	Internacional Organization for Standardization
MINSA	Ministerio de Salud
PCM	Presidencia de Consejo de Ministros



## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del centro materno infantil Rímac. La investigación fue realizada a través del paradigma positivista, de tipo básica, con un enfoque cuantitativo, de tipo sustantivo, de forma deductivo probabilística, de nivel correlacional causal, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población censal estuvo conformada por 80 trabajadores administrativos de centro Materno Infantil Rímac; la muestra fue de 80 trabajadores administrativos, a quienes se les aplicó dos cuestionarios para conseguir información sobre la gestión por procesos y el trabajo cooperativo, posterior a la obtención de datos, se procesó mediante el Excel 2015 y SPSS 23. Con respecto al objetivo general determinar la relación que existe entre la gestión por proceso y el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del centro Materno infantil Rímac, se concluye que existe una relación significativa coeficiente de correlación de Spearman  $p = 0.000$ , es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ . Ello significa que existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del centro Materno infantil Rímac.

**Palabras clave:** Gestión, proceso, trabajo cooperativo, centro materno, trabajadores administrativos.

## **Abstract**

The general objective of this research was to determine the relationship that exists between process management and cooperative work in the administrative workers of the Rímac 2018 maternal and child center. The research was carried out through the positivist paradigm, of a basic type, with a quantitative approach, of a substantive type, of probabilistic deductive form, of causal correlational level, with a non-experimental, cross-sectional design. The census population consisted of 80 administrative workers from the Rimac Materno Infantil center; the sample consisted of 80 administrative workers, to whom two questionnaires were applied to obtain information on Process Management and cooperative work, after obtaining data, was processed through Excel 2015 and SPSS 23. With respect to the general objective, to determine the relationship that exists between the management by process and the cooperative work in the administrative workers of the Maternal Infant Rímac center, it is concluded that there is a significant correlation coefficient of Spearman  $p = 0.000$ , it is less than value of theoretical significance  $\alpha = 0.05$ , This means that there is a direct and significant relationship between process management and cooperative work in the administrative workers of the Maternal Infant Rímac center.

Keywords: management, process, cooperative work, maternal center, workers administrative

## I. INTRODUCCIÓN

El propósito de la gestión de procesos no consiste en localizar fallos en la administración pública, sino en analizar las desviaciones y corregirlas previamente para evitar resultados inadecuados. Existe una amplia gama de normas y modelos de gestión de calidad a nivel mundial, siendo las normas ISO y el modelo de gestión de calidad de la Fundación Europea los más empleados en el área. El estándar ISO 9001 se centra en la gestión de una entidad y se basa en procesos para establecer y mejorar el sistema de control de calidad. Siendo el objetivo principal del modelo de GP evitar la variabilidad clínica (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad [EFQM], 1991).

Es innegable que las condiciones en Latinoamérica han mejorado significativamente en las últimas décadas, sin embargo, todavía se presentan numerosos desafíos cualitativos y cuantitativos que deben abordarse a lo largo del siglo XXI. En general, el mundo está constatando que, En un marco de pluralismo político y democracia social participativa, los vínculos económicos recíprocos entre países y regiones deben dotarse de mayor flexibilidad y agilidad para disminuir las desigualdades socioeconómicas entre grupos humanos, países y regiones. Además de asumir su papel regulador, el Estado debe crear espacios para la producción de bienes de primera necesidad para la población en general. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2016).

En este contexto surge la necesidad de la modernización de la Gestión del Estado Peruano, y ante ello se han llevado a cabo cambios en todas las entidades públicas. En cuanto al sector salud, actualmente los hospitales se gestionan a través de la simplificación procedimental y administrativa como resultado de la implementación en el año 2013 por parte del MINSA de las estrategias nacionales de modernización autorizadas por el Decreto Supremo N° 006-2013.

Según el D.L. 1161 que aprueba la Ley de Organización y Funciones del MINSA, las organizaciones estatales que realizan actividades que afectan a la salud o a sus determinantes prevén que las leyes, reglas y normas delimitarán las actividades permitidas dentro de los límites de actuación y les concederán el poder de tomar medidas para salvaguardar la salud y la seguridad públicas. El objetivo de identificar los procesos relevantes para el sector sanitario es hacer una propuesta de GP que sirva para mejorar los servicios al ciudadano. Esto implica pasar del

modelo convencional de organización funcional con objetivos a un modelo de GP que muestre la responsabilidad de los recursos de la entidad.

Ante esto se indica que la innovación es una tarea actual fundamental del Estado peruano, de la misma forma es importante poder adaptarse a los cambios, los cuales son complejos pero necesarios. Según lo señalado por M. Sarmiento (2007), estos cambios solo pueden resolverse mediante la implementación de estrategias de modernización y resultados que se encaminen gracias a un trabajo cooperativo. Sin embargo, cuando hablamos de trabajo cooperativo, nos referimos a un proceso en el que cada miembro del equipo aporta su experiencia y habilidades especiales a la creación de una tarea.

Actualmente el CMI del Rímac se encuentra pasando por una serie de dificultades con el trabajo cooperativo encaminado a una gestión por procesos que conlleve a una integración social y de calidad de atención. Sabemos que el trabajo cooperativo es muy beneficioso para la entidad, sin embargo, también es cierto que no siempre el trabajo cooperativo es positivo, se corre riesgos por falta de participación equitativa, eficiencia, costumbre de trabajar en equipo entre otros factores (M. Sarmiento, 2007).

Para evitar la caída del grupo de trabajo como equipo se tiene que realizar un excelente diseño de las directrices conformadas por las actividades con el respectivo seguimiento de los directivos del centro materno infantil Rímac, pero en la actualidad no se pone el énfasis necesario para el cambio. No se están cumpliendo los objetivos dentro de la entidad, no existe un buen diseño de las actividades como primer plano, lo que está llevando a una inadecuada evaluación; teniendo en cuenta no sólo el resultado final de las actividades sino también el inicio y el desarrollo de las mismas, es necesario resaltar la función de los directivos en el trabajo cooperativo.

Los directivos del centro materno infantil Rímac aún no están preparados para afrontar los mencionados cambios administrativos, de acuerdo con los lineamientos del D.S. N° 004-2013-PCM, que ordena la implementación gradual de la GP, también faltan esfuerzos de colaboración para identificar y abordar las deficiencias con la intención de mejorar la prestación de servicios sanitarios.

A la luz de lo anterior, hemos determinado que el principal problema que enfrenta el personal administrativo del Centro de Maternidad y Puericultura Rímac es la interacción entre la gestión de procesos y el trabajo cooperativo.

Bernal (2010), afirma que un estudio está justificado teóricamente si su objetivo es cuestionar las ideas preconcebidas, establecer comparaciones y contrastes entre los resultados de la investigación, suscitar el debate intelectual sobre lo que ya se sabe y establecer una epistemología de lo que ya se sabe. En el ámbito de las ciencias económico-administrativas, toda investigación sobre una teoría administrativa o económica, incluidos sus principios rectores, métodos de aplicación o resultados, está sujeta a una justificación teórica.

La razón por la que esta investigación es tan importante es que nos proporciona información actual e imparcial sobre la gestión de procesos y el trabajo en equipo entre el personal administrativo del Centro Materno Infantil Rímac, por tal razón está justificado el estudio a fin de saber la percepción de los involucrados.

El objetivo principal de este estudio es identificar la conexión entre la gestión por proceso y el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del CMI Rímac. Los objetivos específicos son: Identificar la relación entre la GP y el rendimiento del trabajo en los empleados administrativos del CMI Rímac, verificar si la gestión por proceso contribuye a la mejora del trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del CMI Rímac e identificar qué relación existe entre la gestión por proceso y los resultados del trabajo en los trabajadores administrativos del CMI Rímac.

La hipótesis de investigación postula que existe una correlación notable entre la gestión basada en procesos y el trabajo cooperativo entre el personal administrativo del CMI Rímac.

## II. MARCO TEÓRICO

Las variables de estudio de la investigación -gestión de procesos y trabajo cooperativo- ya han sido objeto de investigaciones anteriores, existiendo antecedentes tanto nacionales e internacionales.

Como antecedente internacional el autor Díaz (2016), su investigación concluye destacando la necesidad de entender la organización como un sistema, resolver los conflictos interdepartamentales y eliminar los problemas de diseño estructural para sustituir la gestión tradicional por funciones. Esto ayudará a identificar los beneficios y evaluar el impacto en la eficiencia y la eficacia. Es de suma importancia el antecedente, ya que podemos verificar a través de sus conclusiones que la GP es la estrategia que ayuda a ver qué tanta ventaja y dificultades se puede tener al momento de aplicarlos o implementarlos en la entidad.

Mientras que Guanin y Andrango (2015), señalan como finalidad general del estudio el de mejorar los procesos de gestión de cuidados de enfermería para la admisión, triaje y atención urgente de pacientes en el servicio de urgencias del HG1 de Quito. El estudio, que utilizó una muestra de quince personas y se realizó en el marco del método andrológico de aprendizaje activo, llegó a la conclusión de que fue exitoso utilizar técnicas andrológicas para enseñar a los profesionales de enfermería y proporcionarles las habilidades y capacidades para operar por procesos. El presente antecedente tuvo como autor principal en definir al modelo a Jeffers (1982), quien utiliza la norma internacional UNE-EN-ISO 9000:2000 para definir la gestión por procesos como cualquier acción o grupo de actividades relacionadas que emplean recursos para convertir entradas en salidas, las organizaciones deben reconocer y manejar una variedad de procesos interconectados e interactuantes para funcionar adecuadamente.

Este antecedente nos orienta a un modelo de GP ayudándonos en el estudio de mejorar la gestión en el sector salud, con implementaciones de capacitaciones y el resultado de las mismas que han efectuado.

Para Tejena (2014), el objetivo principal es hacer recomendaciones para una estrategia de GP para el departamento de pediatría del HR de Portoviejo, los resultados mostraron que el departamento de pediatría carecía de un modelo de gestión adecuado para saldar las urgencias de los niños.

Este investigador hizo mención Colbert (2004), quien asegura que el modelo de gestión sirve de plan o marco para la administración de una entidad y que puede utilizarse tanto en el sector privado de las empresas como en el público, y la administración. Asimismo, define a su variable gestión por proceso con el autor Pérez (2012), quien señala que para que el proceso de gestión de la calidad sea un instrumento útil, hay que comprender dos términos: gestión y proceso. La palabra "gestión" denota la persecución de objetivos de mejora, mientras que el término "proceso" denota la concentración de toda la plantilla de una empresa en el cliente. El aporte que brinda esta investigación es la aplicación de un flujograma y diagramas SIPOC de cada subproceso a fin de describir en forma más sistematizada los trámites administrativos por parte de los trabajadores administrativos.

Rodríguez (2013), el objetivo principal de su tesis fue evaluar los procesos de calidad y atención centrada en el usuario del servicio por consultorio externo del Hospital "Dr. Rafael Rodríguez Zambrano". Muestra que la satisfacción general con la entrega de turnos se considera inadecuada porque existe un cupo que puede tardar hasta tres meses en cubrirse. La iniciativa de ampliación de la cobertura del Ministerio de Salud estableció un mecanismo de concesión de licencias para las unidades sanitarias de primer y segundo nivel en las 200 parroquias reconocidas como las más pobres del país (en función de las necesidades básicas insatisfechas) basado en la atención de primer nivel de la salud y la referencia de atención integral. Esta investigación es fundamental ya que se obtuvo base para el desarrollo del informe final, tener en consideración la mala gestión en la atención de los usuarios, ayuda a implementar nuevas políticas y lineamientos de mejora de gestión por procesos.

En el ámbito nacional tenemos investigaciones como las del autor Cornejo (2017), el objetivo principal de su tesis fue identificar el factor dominante que tiene mayor impacto en las percepciones de las enfermeras sobre la gestión de procesos en un hospital nacional de Lima - Perú, concluyendo que el deseo de actuar o interferir en las operaciones y actividades del hospital es el principal aspecto de las percepciones de las enfermeras sobre la gestión por procesos.

El investigador hizo hincapié en Donabedian (1966), que tenía por objeto organizar el procedimiento de evaluación de la composición, el funcionamiento y

los resultados del apoyo a la investigación. En su obra, destaca la forma, los procesos y los resultados, lo que indica el desarrollo de los conceptos de gestión y la metodología que debería existir en el campo. Es relevante porque el uso de este tipo de indicadores es crucial. Algunos ejemplos de estos indicadores incluyen el análisis de las razones de los problemas del hospital, la sugerencia de medidas correctoras mediante la identificación de deficiencias y la ejecución de iniciativas destinadas a mejorar los procedimientos operativos del hospital.

El objetivo principal de la tesis de Estela (2016), fue demostrar cómo se diseñó la estructura organizativa del MINSA con el uso de la GP. Según las conclusiones del estudio, la GP es una disciplina contemporánea compuesta por ideas, información y recursos que ayudan a las empresas a trabajar hacia objetivos compartidos identificando, desarrollando y perfeccionando procesos a lo largo del tiempo. El Ministerio de Salud se encuentra actualmente en una fase de transformación de la GP, en la que coexisten la organización funcional y la organización por procesos.

Según Pérez (2012), La gestión por procesos se posiciona como una estrategia de gestión que se adapta a las imprevisiones del mercado, en la que el cliente ocupa un lugar central, se incrementa la participación del personal y se fomenta la mejora continua de los procesos. Este trabajo es muy significativo porque nos dio el modelo de organigrama utilizado en la investigación de gestión.

Quintanilla (2015) explica que el objetivo principal de su tesis es investigar la conexión entre el desempeño de los estudiantes en las materias de historia y filosofía de la educación de la Facultad de Educación y el enfoque de trabajo cooperativo.

El sistema de incentivos y recompensas a los trabajadores que se forma es uno de los pilares del trabajo cooperativo, junto con el método de tareas, como señala el autor de esta investigación Slavin (2010). Este pilar y la idea de interdependencia positiva están estrechamente relacionados. Dado que se centra en el trabajo coordinado y en grupo para completar tareas y roles determinados, es un análisis válido para nuestra investigación. Si los sujetos están motivados para cooperar, se apoyarán mutuamente de forma que se impulsen hacia la finalización del trabajo encomendado.

Su investigación se basó en la idea presentada por Ovejero (1990). En



cuanto a la historia y los principios del trabajo cooperativo, podemos considerar en primer lugar la Escuela Moderna de F. Ferrer y Guardia. Aunque no puede considerarse una institución de aprendizaje cooperativo, sí incorporó algunos elementos relacionados, como el conocido principio libertario de solidaridad mutua entre todos los alumnos y la ausencia de competencia en el aula.

El objetivo primordial de la tesis de Mendoza (2014) fue desarrollar estrategias metodológicas participativas basadas en la teoría Z de Ouchi y la teoría de las relaciones interpersonales para potenciar el trabajo cooperativo en los estudiantes que cursan el primer año de secundaria de la I.E.P "DELTA" de la región de Cajamarca. Se utilizó la descripción de Johnson y Johnson (1999) de su variable, que mencionaba el trabajo colaborativo, competitivo e individualista. Se indica que estos tipos de aprendizaje están estrechamente relacionados con la base teórica de la investigación, que hace hincapié en la colaboración, el trabajo para alcanzar objetivos comunes y la búsqueda de resultados que beneficien no sólo al individuo, sino también al grupo en su conjunto.

### III. METODOLOGÍA

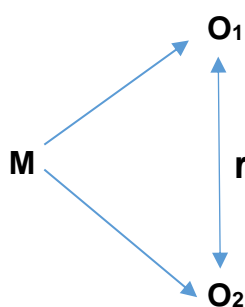
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación del presente trabajo es lo que se conoce como investigación básica, este tipo de investigación según Ñaupas (2013), se emplea en el sector científico para comprender y aumentar nuestros conocimientos sobre un determinado fenómeno o campo. La generalización de una teoría en un campo de estudio es el foco de la investigación básica, que a menudo tiene como objetivo producir datos que apoyen o contradigan la hipótesis original del estudio. Se distingue por el hecho de que comienza y termina en un marco teórico; su objetivo es desarrollar nuevas teorías o revisar las establecidas, para avanzar en la comprensión filosófica o científica, pero no sopesa estas teorías con ninguna aplicación en el mundo real.

##### 3.1.2 Diseño de Investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) definen el diseño del estudio como la estrategia asumida para adquirir los datos relevantes necesarios. Debido a que el estudio empleó una metodología cuantitativa, se pudo utilizar el diseño para evaluar la validez de las teorías planteadas en una realidad específica. Los autores antes mencionados ofrecen dos categorías de diseños: experimentales y no experimentales.



**Dónde:**

- M : La muestra seleccionada para la realización del estudio.
- O1 : Indica la medición de la variable 1. Gestión por Procesos.
- O2 : Indica la medición de la variable 2. Trabajo Cooperativo.
- R : La conexión de las dos variables del estudio.

Las dos variables de la investigación se midieron dos veces de acuerdo con el diseño obtenido. A continuación, se realizaron pruebas estadísticas sobre las dos variables, que se presentan de forma deductiva y/o probabilística. Se utiliza un diseño de investigación no experimental, transversal, descriptivo, correlacional y causal.

Se señala que es de carácter transversal porque implica la recopilación de datos para caracterizar las variables y analizar su comportamiento simultáneamente, en un momento determinado, según lo mencionado por Hernández (1991).

Tal como lo señala Kerlinger (1979), es causal correlacional porque el objetivo es caracterizar las relaciones entre dos o más variables en una situación determinada. También se ocupa de las descripciones de estas relaciones, ya sean causales o meramente correlacionales, y las variables se miden en ese momento concreto.

### **3.2. Variables y operacionalización**

El concepto de la variable GP se basa en Pérez (2012), quien señala que es una forma avanzada de gestión de la calidad y que el diseño de un nivel de excelencia es crucial para lograr una mayor eficiencia, además se indica que es el valor añadido al producto ofrecido para satisfacer las necesidades del usuario. La variable Gestión de procesos es una variable independiente de carácter cuantitativo. Un proceso es una serie de acciones diseñadas por uno o varios sistemas para proporcionar un resultado específico a un usuario utilizando unos recursos determinados (entradas/input).

La definición operativa de una variable de gestión de procesos es el conjunto de procesos utilizados para medirla teniendo en cuenta las siguientes dimensiones: Utilizando un instrumento de escala ordinal, se miden las siguientes tareas: organizar las operaciones institucionales, llevar a cabo las actividades planificadas, garantizar el seguimiento de las actividades y actuar o interferir en las iniciativas de reforma.

La definición conceptual de la variable TC, que es una variable dependiente de naturaleza cualitativa, procede de Stoner (1996), que compara el trabajo cooperativo con el trabajo en equipo, que se caracteriza por la interacción e

influencia de dos o más personas hacia la consecución de un objetivo común. El trabajo cooperativo es un enfoque para centrar los esfuerzos académicos y profesionales de un grupo humano en torno a un conjunto de metas, objetivos y resultados previstos.

Según Sampieri, Collado F, Baptista L, (2014), señala que la definición operacional de la variable es el conjunto de pasos que el observador debe seguir para obtener las impresiones que la variable de trabajo cooperativo medirá mediante un instrumento de escala ordinal. Estas indicaciones incluyen la aplicación de estrategias, el fomento de la cooperación intragrupo, la revisión de los criterios de éxito, la supervisión y el ofrecimiento de ayuda.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

La población de este trabajo comprende a los ochenta funcionarios administrativos del Centro Materno Infantil Rímac. Según cita Bernal (2010), la población comprende todos los factores que son relevantes para la investigación. Según Jany (1994), define la población como el conjunto de personas que poseen cualidades particulares y comparables a partir de las cuales deben hacerse inferencias. Sugiere que el conjunto de todas las unidades de muestreo puede utilizarse para definirla.

#### **3.3.2 Muestra**

En este estudio la muestra fue censal dado que se realizó en base del total de trabajadores administrativos del CMI Rímac, debido a que es una población pequeña.

Hayes B. (2002) afirma que este tipo de técnica se utiliza cuando es fundamental comprender las opiniones de todos los participantes en su conjunto, y que la muestra censal es la que representa con exactitud a toda la población.

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

Méndez (2001) señala que los enfoques varían en función del tipo de conocimiento disponible, el nivel de precisión necesario y la experiencia del investigador que aplica el método.

Según Pérez (2007), en este estudio se emplea la técnica de la encuesta, la misma que consiste en formular al participante un listado de preguntas que facilite al investigador los datos primarios que son de necesidad para cumplir los objetivos del estudio.

El instrumento empleado en este estudio fue el cuestionario. Según Malhotra (2004), un cuestionario es un conglomerado estructurado de interrogantes destinadas a recabar información de los encuestados. Sin embargo, un cuestionario suele ser sólo una parte de un paquete de recopilación de datos que también puede contener protocolos de trabajo de campo, incentivos, regalos o dinero en efectivo entregados a los encuestados, y ayudas de comunicación como mapas, imágenes, anuncios y productos.

Según Bernal (2010), la validez de un cuestionario está determinada por lo que mide y lo bien que lo hace. El asesor metodológico de la escuela de posgrado de la UCV funge como el experto que valida el instrumento utilizando la técnica de validez de contenido.

Tras la revisión del experto y la documentación de las observaciones, se emplea una matriz de validación compuesta por las normas de coherencia y correlación entre variables, dimensiones, ítems y posibilidades de respuesta.

Bernal (2010), define la fiabilidad como la consistencia de las puntuaciones recibidas por los mismos individuos cuando realizan los mismos cuestionarios en múltiples ocasiones.

Según Grande y Abascal (2011), el coeficiente Alfa de Cronbach es una prueba frecuentemente utilizada para evaluar la fiabilidad de una escala. No requiere repeticiones y mide la correlación esperada entre la escala actual y una forma diferente en un período determinado.

En este caso, se tomará en consideración una muestra de investigación piloto de 20 miembros del personal administrativo mediante un muestreo de conveniencia no probabilístico, y se determinará el coeficiente de fiabilidad utilizando la técnica del Alfa de Cronbach.

### **3.5. Procedimientos**

El primer paso de esta investigación fue recopilar la bibliografía necesaria, que se extrajo de los repositorios y se relacionó con las variables consideradas. A continuación, se elaboraron los instrumentos que se utilizarán en esta investigación,

junto con el marco teórico. Una vez que se tuvieron claros los instrumentos, se solicitó al Centro Materno Infantil del Rímac los permisos necesarios para el muestreo, y luego de ello, se procedió al estudio de las variables. Tras la medición de los instrumentos y la utilización de los datos, se construyó una matriz con los datos, que permitió desarrollar la estadística descriptiva e inferencial del estudio. Por último, se elaboraron recomendaciones y conclusiones tras un estudio comparativo y la controversia de los resultados con el antecedente.

### **3.6. Método de Análisis de Datos**

La exploración estadística nos ha llevado a la recogida, interpretación y validación sistemáticas de los datos. En otras palabras, los métodos de procedimiento utilizados como herramienta para el análisis de datos son en términos de números, es decir, un análisis cuantitativo, porque los datos recogidos por los instrumentos se presentaron en términos de escalas de medición y se utilizaron métodos estadísticos. Posterior a ello se procedió a reproducir de manera impresa los cuestionarios con la finalidad de ser llenados a mano.

Una vez terminadas las encuestas, se construyó una base de datos para poder realizar estadísticas. Se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para los estudios descriptivos e inferenciales.

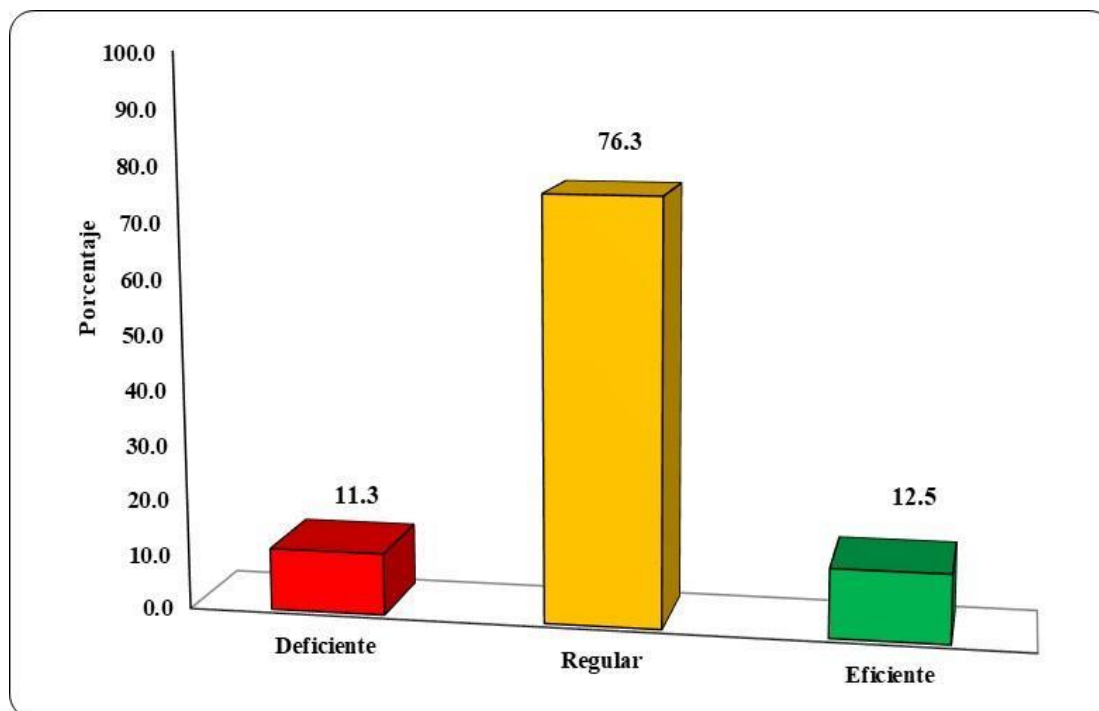
### **3.7. Aspectos Éticos**

En ningún momento se ha manipulado de forma perjudicial el material o los datos que componen este proyecto de estudio; se mantienen fieles a su forma original. En el desarrollo de esta iniciativa también se tuvieron en cuenta los preceptos éticos de la investigación, como la beneficencia, la autonomía, la no maleficencia y la equidad. Asimismo, en la creación de las bibliografías y referencias utilizadas en este estudio se han respetado las normas éticas, los derechos de autor y los derechos de propiedad intelectual. Dado que el estudio es una investigación seria y responsable que utiliza datos reales y que se trata de un estudio descriptivo explicativo porque no supuso un estudio experimental, no se retuvieron ni reservaron los datos de los encuestados.

## IV RESULTADOS

**Figura 1**

*La gestión por procesos en el personal administrativo del Centro Materno Infantil Rímac - 2018.*



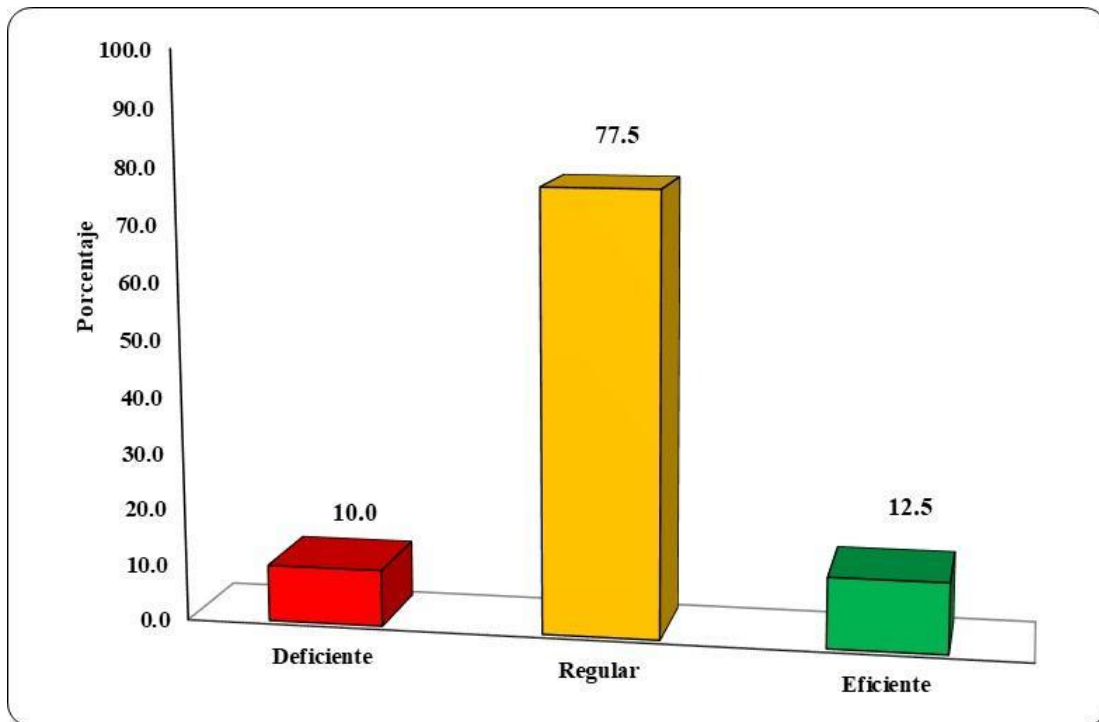
*Nota.* Extraído de las encuestas entregadas a los participantes.

### **Interpretación:**

En base a los datos presentados, se contempla que el 76.3% de los empleados administrativos contemplan que existe una regular GP en el CMI de Rímac, mientras que el 12.5% de los mismos consideran que existe una eficiente GP y el 11.3% de los empleados administrativos percibe que es deficiente la gestión.

**Figura 2**

*La planificación en la GP en los empleados administrativos del Centro Materno Infantil Rímac - 2018.*



*Nota.* Extraído de las encuestas entregadas a los participantes.

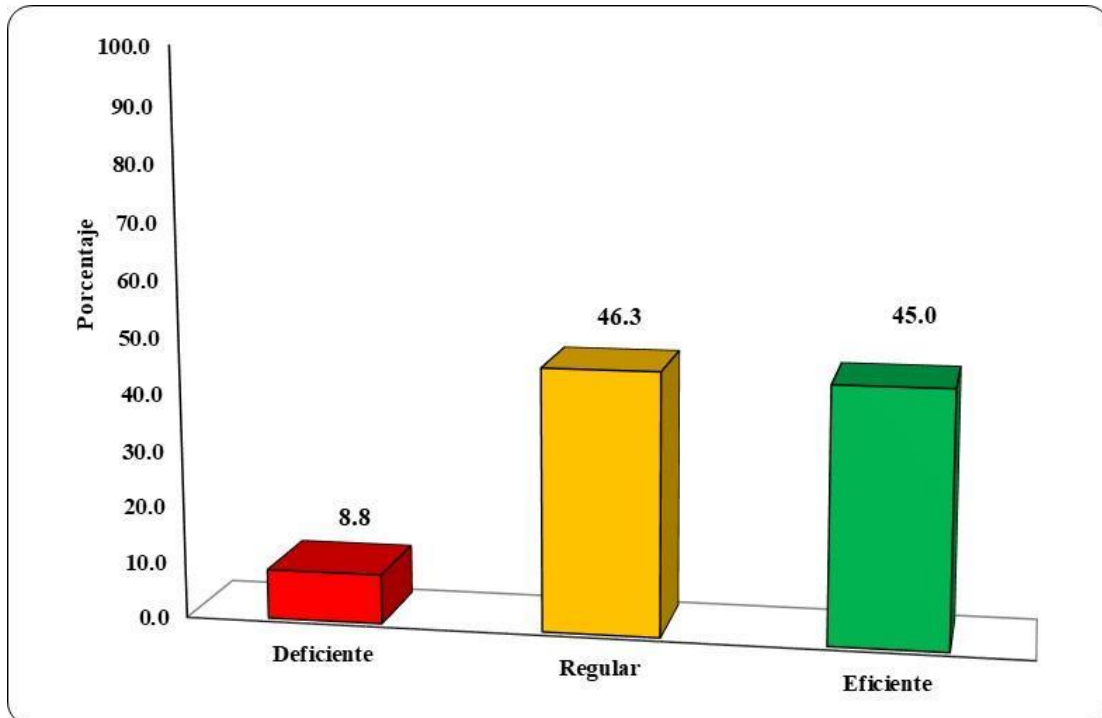
**Interpretación:**

De la Figura 2 se desprende que el 77,5% del personal administrativo considera que la planificación de la gestión por procesos se realiza de manera regular en el Centro Materno Infantil Rímac, frente al 12,5% que considera que la planificación de la gestión por procesos es eficiente y el 10,0% que considera que la planificación de la GP es inadecuada.



**Figura 3**

*La ejecución en la GP en los trabajadores administrativos del CMI Rímac - 2018.*



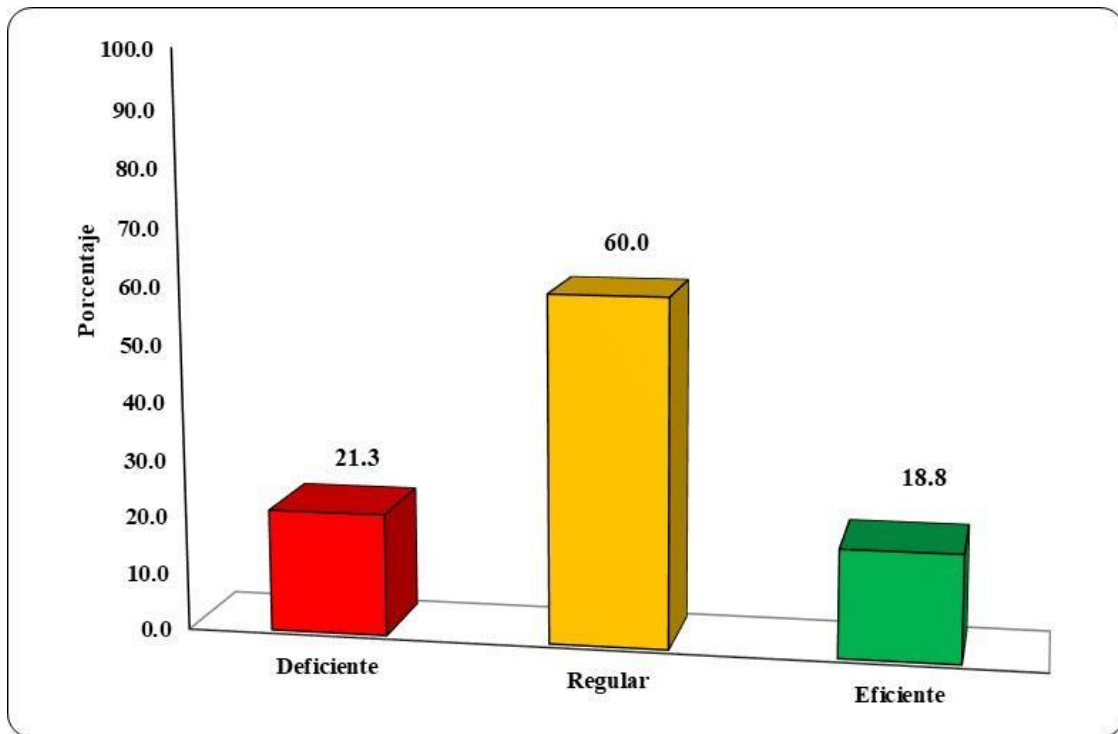
*Nota.* Extraído de las encuestas entregadas a los participantes.

**Interpretación:**

Se aprecia que el 46.3% de los empleados administrativos, afirma que existe una regular ejecución en la gestión por procesos en el CMI de Rímac, mientras que el 45.0% de los mismos consideran que existe una eficiente ejecución en la GP y el 8.8% de los empleados administrativos percibe que es deficiente la ejecución en la gestión por procesos en Centro Materno Infantil Rímac.

**Figura 4**

*La medición o verificación en la GP en los empleados administrativos del Centro Materno Infantil Rímac - 2018.*



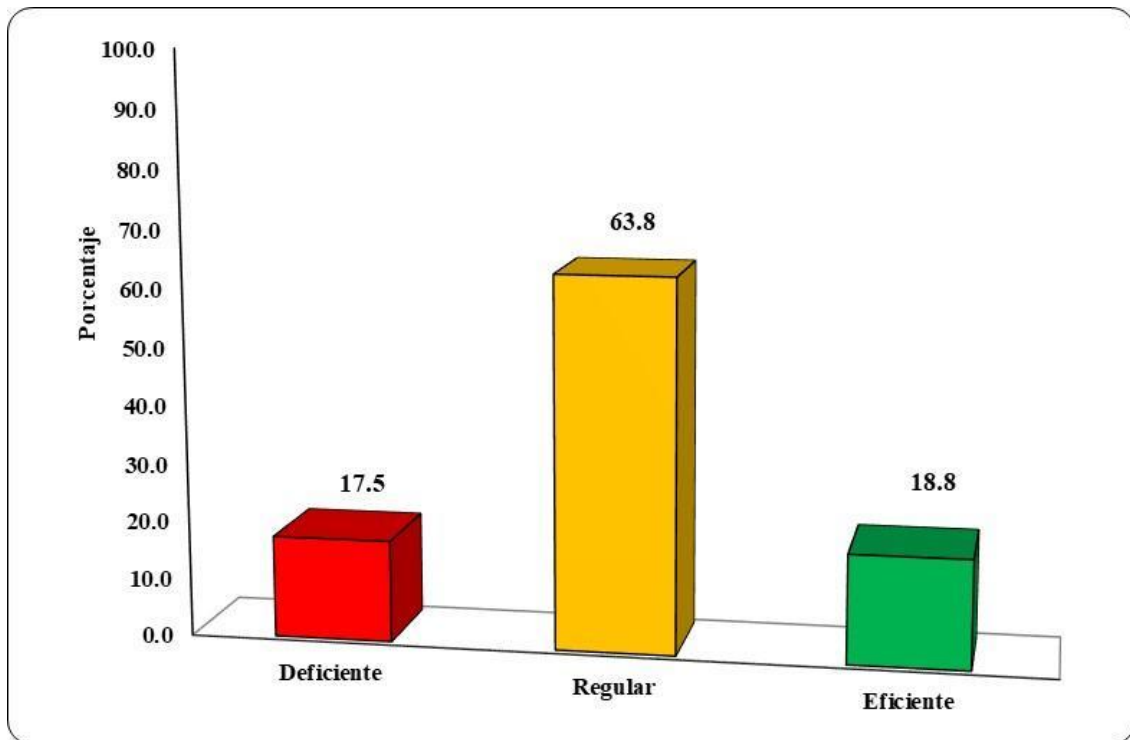
*Nota.* Extraído de las encuestas entregadas a los participantes.

**Interpretación:**

Se aprecia que el 60.0% de los empleados administrativos, afirma que existe una regular medición o verificación en la gestión por procesos en el CMI de Rímac, mientras que el 21.3% de los mismos consideran que existe una deficiente medición o verificación en la GP y el 18.8% de los empleados administrativos percibe que es eficiente la medición o verificación en la gestión por procesos en Centro Materno Infantil Rímac.

**Figura 5**

*Intervenir o actuar en la GP en los empleados administrativos del Centro Materno Infantil Rímac - 2018.*



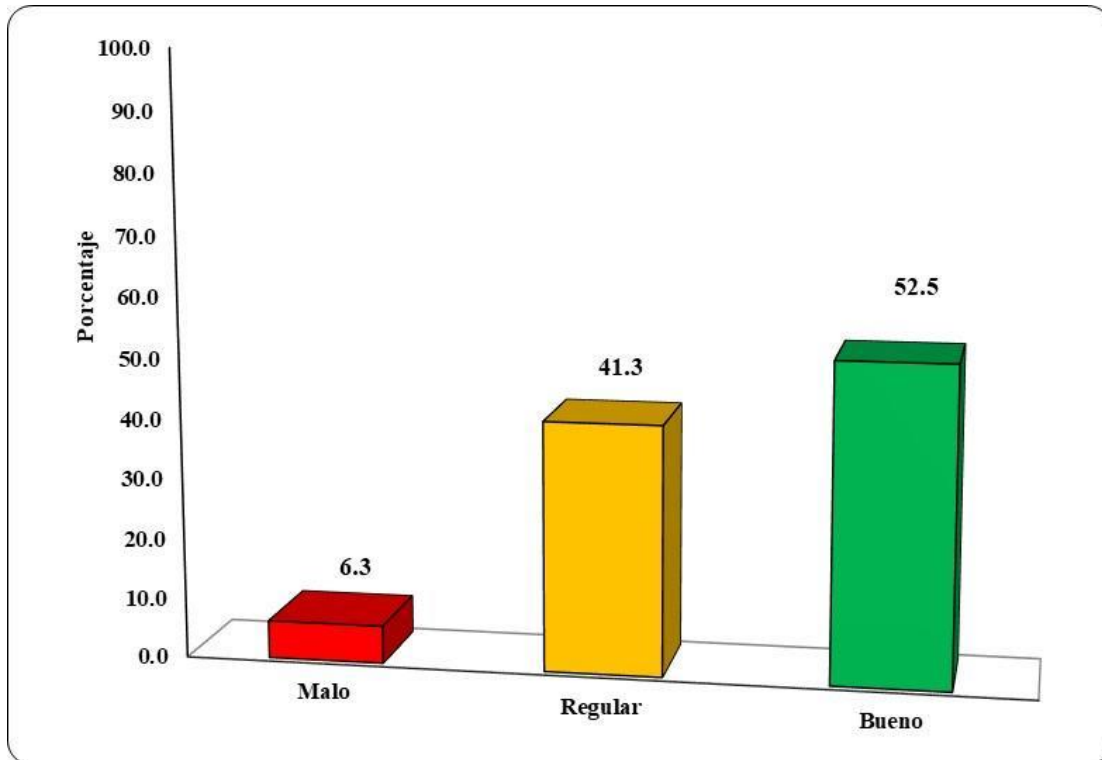
*Nota.* Extraído de las encuestas entregadas a los participantes.

**Interpretación:**

Se aprecia que el 63.8% de los empleados administrativos, afirma que existe una intervención o actuación regular en la gestión por procesos en el CMI de Rímac, mientras que el 18.8% de los mismos consideran que existe una eficiente la intervención o actuación en la GP y el 17.5% de los empleados administrativos percibe que es deficiente la intervención o actuación en la gestión por procesos en Centro Materno Infantil Rímac.

**Figura 6**

*Trabajo cooperativo en los empleados administrativos del CMI Rímac - 2018.*



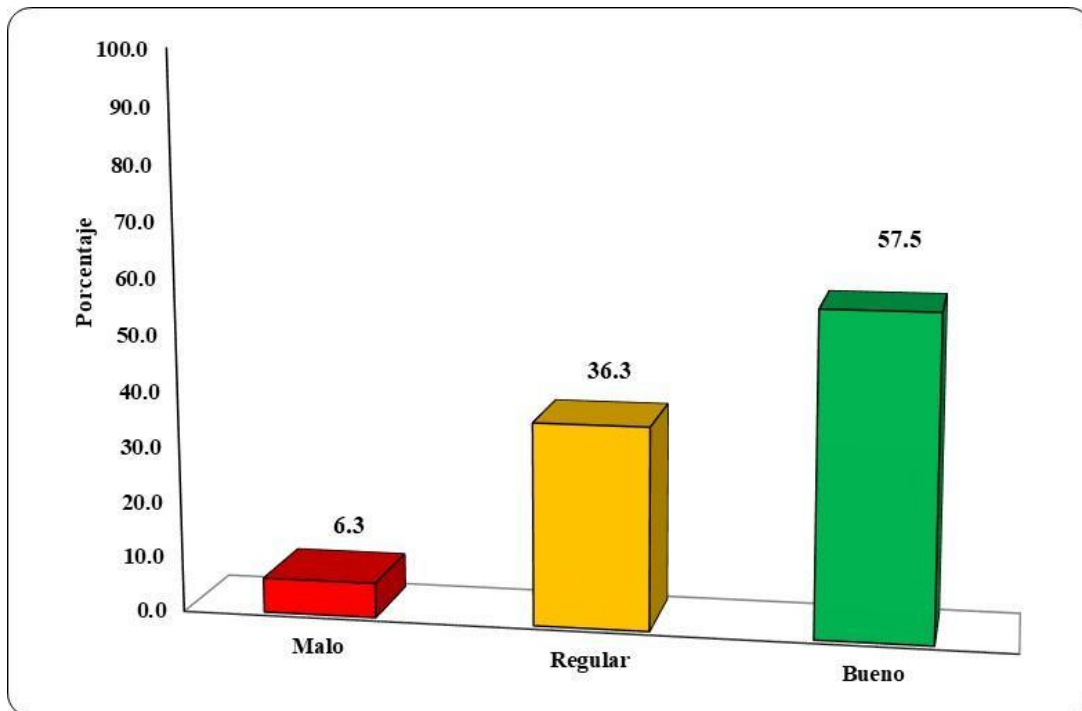
*Nota.* Extraído de las encuestas entregadas a los participantes.

**Interpretación:**

Se aprecia que el 52.5% de los empleados administrativos, afirma que el trabajo cooperativo en el CMI de Rímac es bueno, mientras que el 41.3% de los mismos consideran que el trabajo cooperativo es regular y el 6.3% de los trabajadores administrativos percibe que malo el trabajo cooperativo en el CMI Rímac.

**Figura 7**

*Independencia positiva en el trabajo cooperativo en los empleados administrativos del CMI Rímac - 2018.*



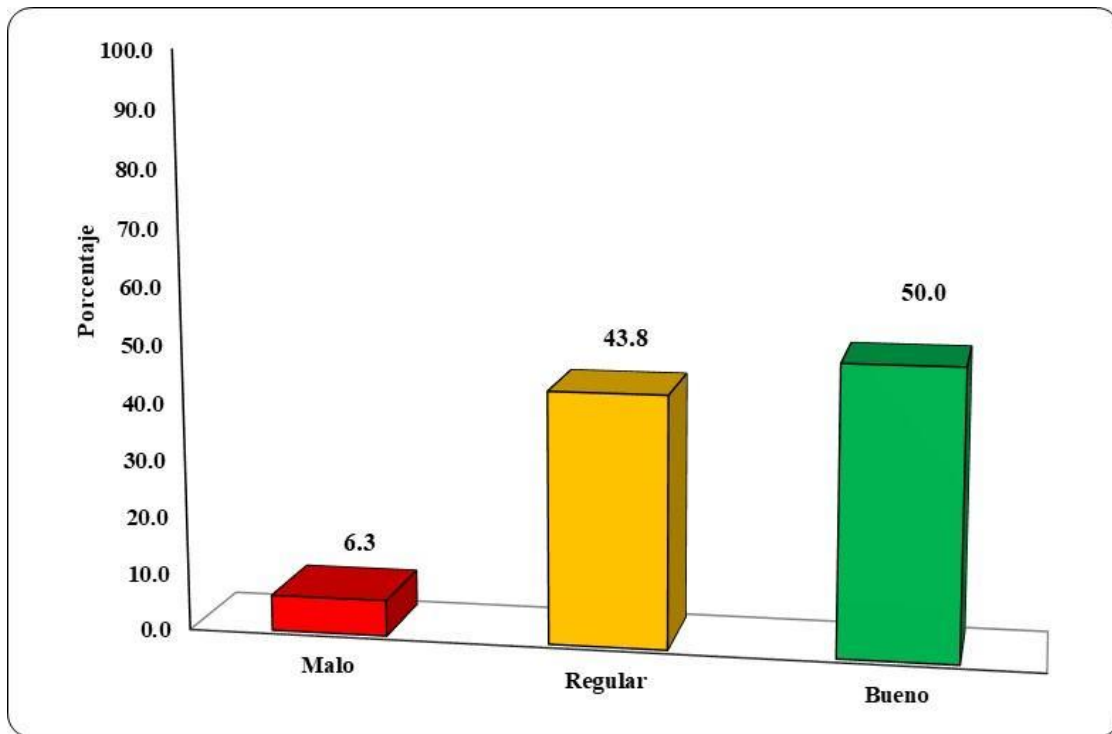
*Nota.* Extraído de las encuestas entregadas a los participantes.

**Interpretación:**

Se aprecia que el 57.5% de los empleados administrativos, afirma que la independencia positiva en el trabajo cooperativo en el CMI de Rímac es buena, mientras que el 36.3% de los mismos consideran que la independencia positiva en el trabajo cooperativo es regular y el 6.3% de los trabajadores administrativos percibe que malo la independencia positiva en el trabajo cooperativo en el CMI Rímac.

**Figura 8**

*Responsabilidad individual y del equipo en el trabajo cooperativo en los empleados administrativos del CMI Rímac - 2018.*



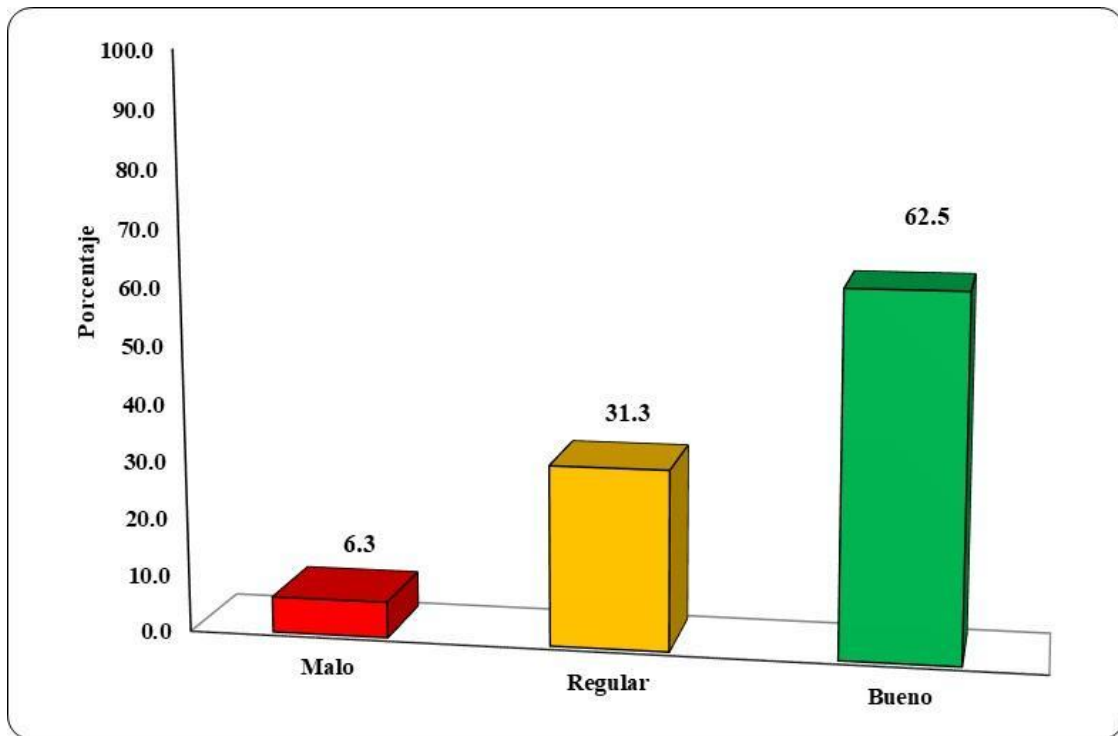
*Nota.* Extraído de las encuestas entregadas a los participantes.

**Interpretación:**

Se contempla que el 50.0% de los empleados administrativos, afirma que la responsabilidad individual en el trabajo cooperativo en el CMI de Rímac es buena, mientras que el 43.8% de los mismos consideran que la responsabilidad individual en el trabajo cooperativo es regular y el 6.3% de los trabajadores administrativos percibe que malo la responsabilidad individual en el trabajo cooperativo en el CMI Rímac.

**Figura 9**

*Integración estimuladora en el trabajo cooperativo en los empleados administrativos del CMI Rímac - 2018.*



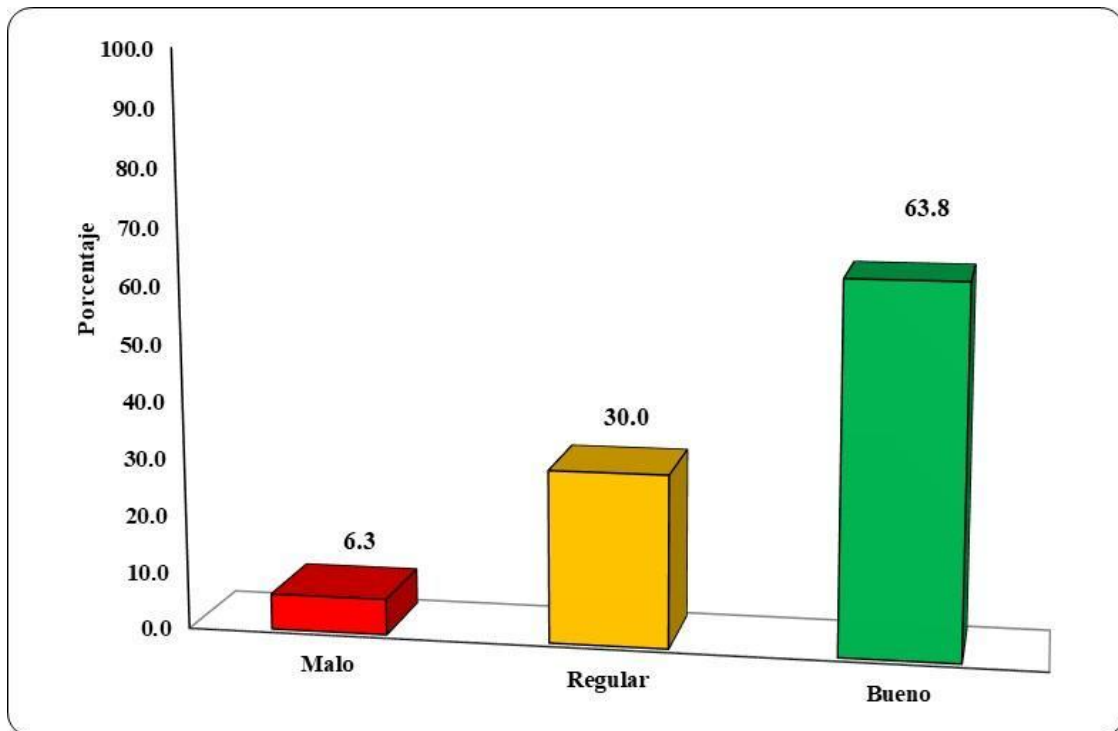
*Nota.* Extraído de las encuestas entregadas a los participantes.

**Interpretación:**

Se aprecia que el 62.5% de los empleados administrativos, afirma que la integración estimuladora en el trabajo cooperativo en el CMI de Rímac es buena, mientras que el 31.3% de los mismos consideran que la integración estimuladora en el trabajo cooperativo es regular y el 6.3% de los trabajadores administrativos percibe que malo la integración estimuladora en el trabajo cooperativo en el CMI Rímac.

**Figura 10**

*Gestión interna de equipo en el trabajo cooperativo en los empleados administrativos del CMI Rímac - 2018.*



*Nota.* Extraído de las encuestas entregadas a los participantes.

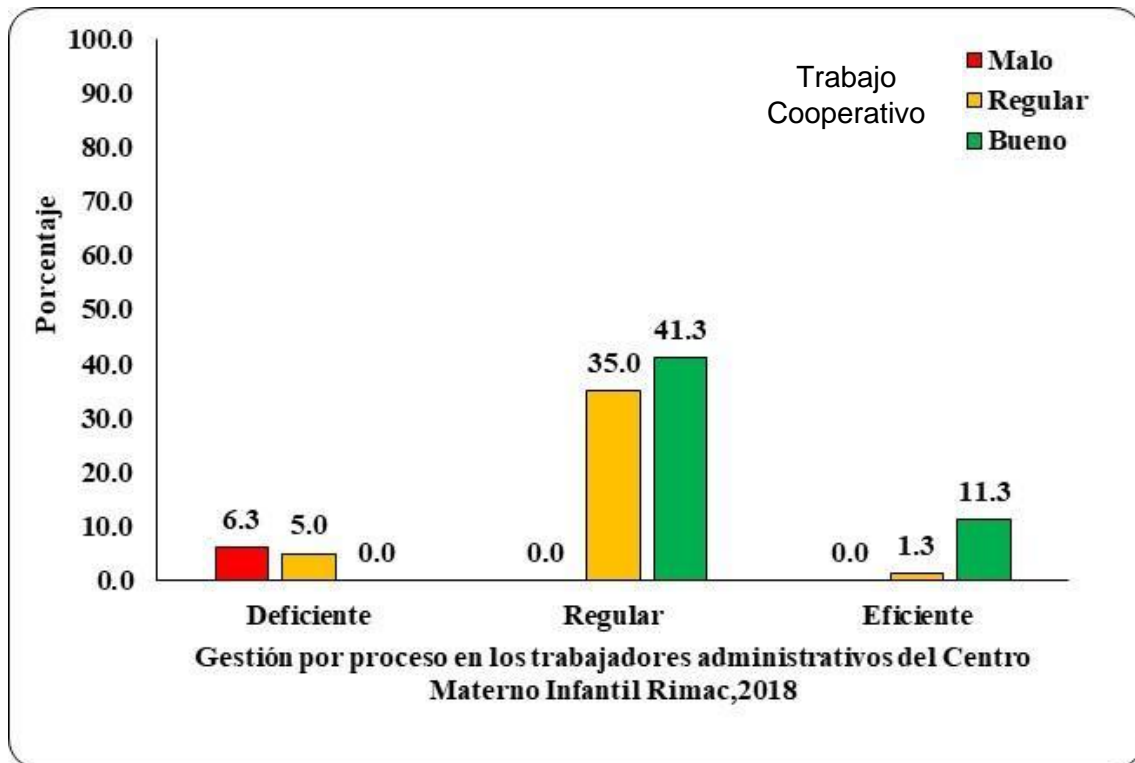
**Interpretación:**

Se aprecia que el 63.8% de los empleados administrativos, afirma que la gestión interna en el trabajo cooperativo en el CMI de Rímac es buena, mientras que el 30.0% de los mismos consideran que la gestión interna en el trabajo cooperativo es regular y el 6.3% de los trabajadores administrativos percibe que malo la gestión interna en el trabajo cooperativo en el Centro Materno Infantil Rímac.



**Figura 11**

*GP y el trabajo cooperativo en los empleados administrativos del Centro Materno Infantil Rímac - 2018.*



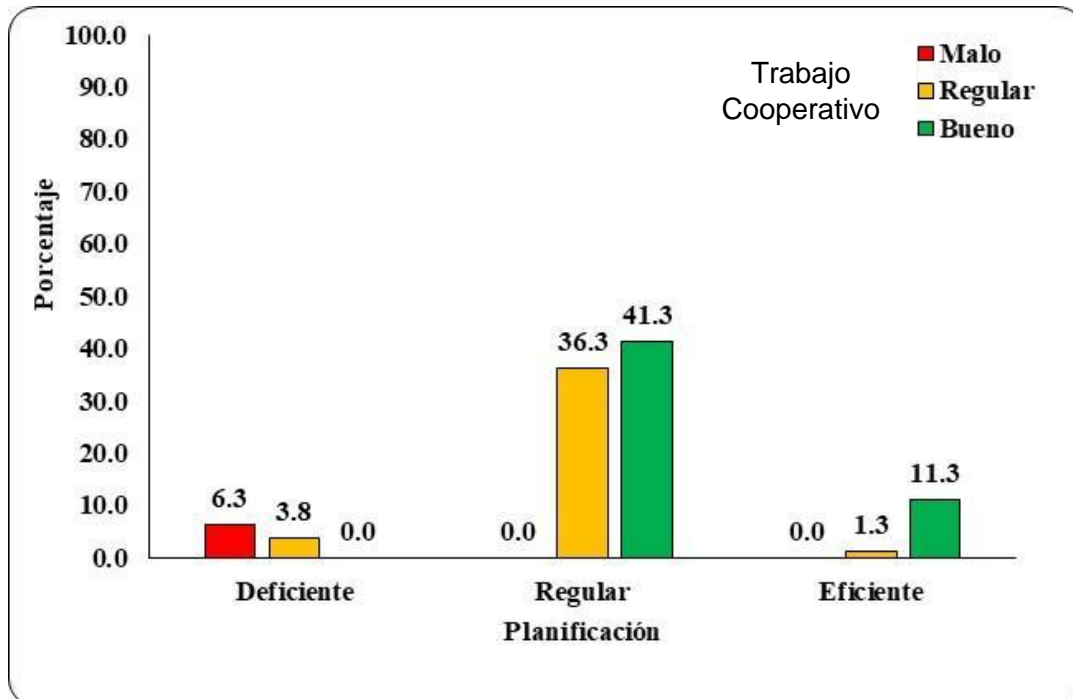
*Nota.* Extraído de las encuestas entregadas a los participantes.

**Interpretación:**

De la figura 11, se contempla que el 41.3% de los trabajos administrativos, afirma que la GP es regular y a la vez califica de bueno el trabajo cooperativo en el CMI de Rímac, mientras que el 35.0% de los mismos consideran que la gestión por procesos es regular y a la vez califican de regular el trabajo cooperativo en el CMI Rímac.

**Figura 12**

*La planificación y el trabajo cooperativo en los empleados administrativos del Centro Materno Infantil Rímac - 2018.*



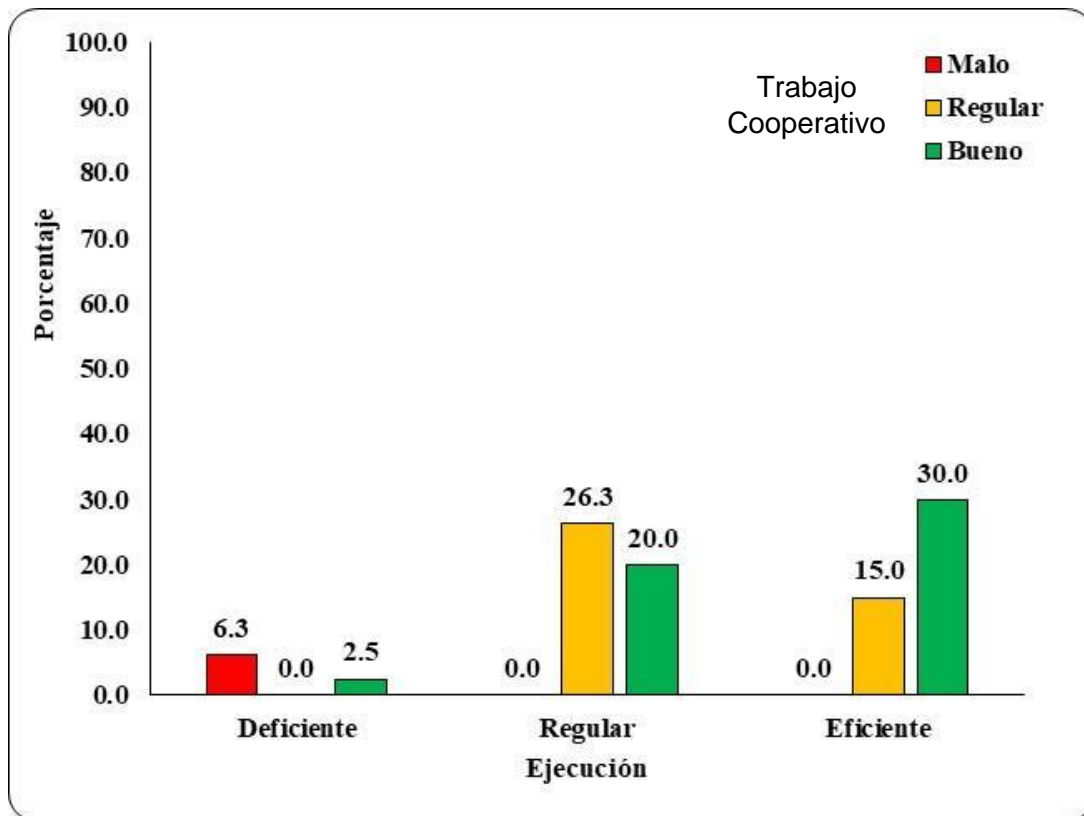
*Nota.* Extraído de las encuestas entregadas a los participantes.

**Interpretación:**

De la figura 12, se contempla que el 41.3% de los empleados administrativos, afirma que la planificación en la gestión por procesos es regular y a la vez califica de bueno el trabajo cooperativo en el Centro Materno Infantil de Rímac, por el contrario, vemos que el 36.3% consideran que la planificación en la GP es regular y a la vez califican de regular el trabajo cooperativo en el CMI Rímac.

**Figura 13**

*La ejecución y el trabajo cooperativo en los empleados administrativos del CMI Rímac - 2018.*



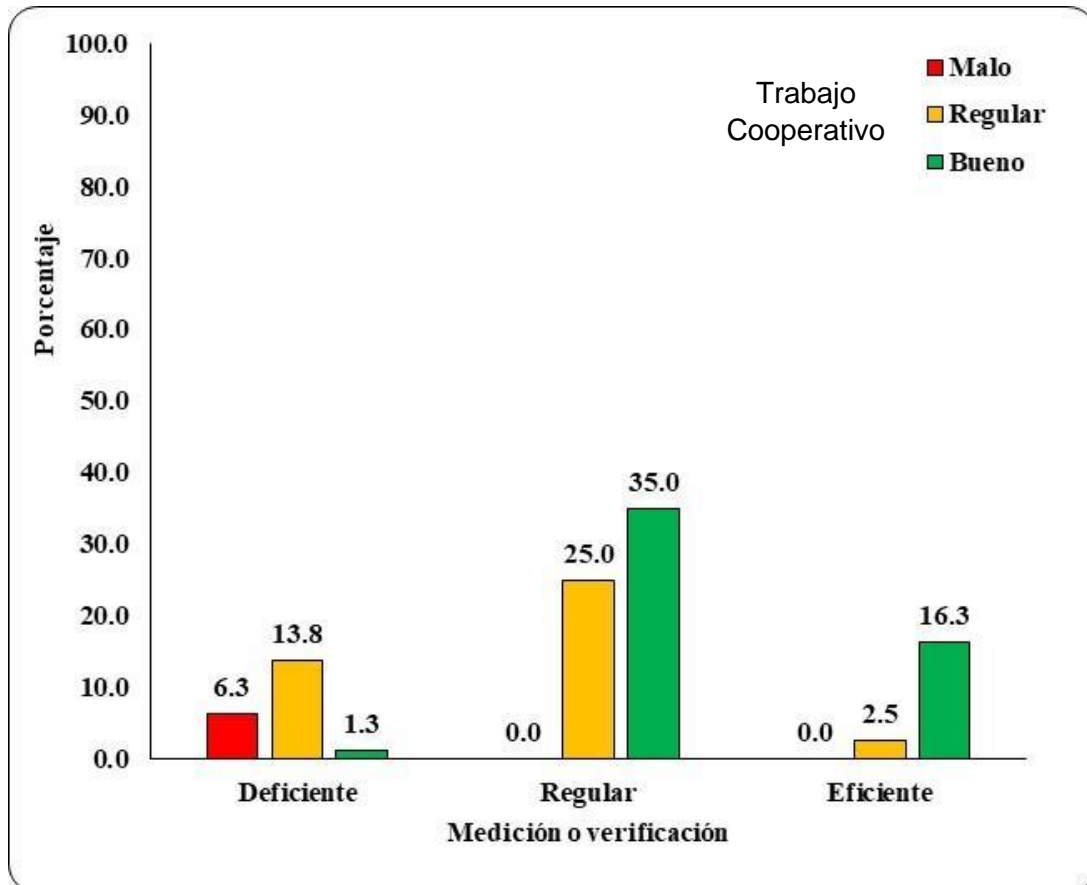
*Nota.* Extraído de las encuestas entregadas a los participantes.

**Interpretación:**

Se contempla que el 30.0% de los empleados administrativos, afirma que la ejecución en la gestión por procesos es eficiente y a la vez califica de bueno el trabajo cooperativo en el CMI de Rímac, mientras que el 26.3% de los mismos consideran que la ejecución en la gestión por procesos es regular y a la vez califican de regular el trabajo cooperativo en el CMI Rímac.

**Figura 14**

*La medición o verificación y el trabajo cooperativo en los empleados administrativos del CMI Rímac - 2018.*



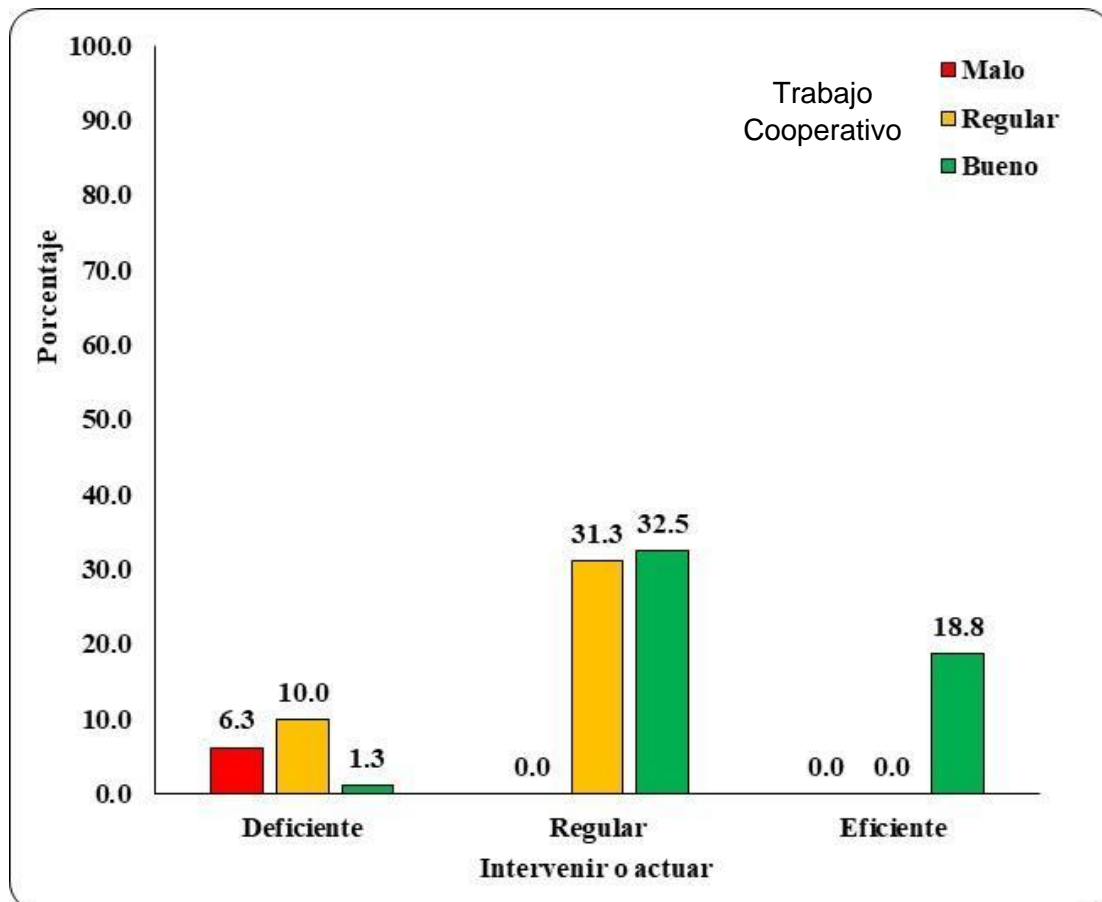
*Nota.* Extraído de las encuestas entregadas a los participantes.

**Interpretación:**

Se contempla que el 35.0% de los empleados administrativos, señala que la medición o verificación en la gestión por procesos es regular y a la vez califica de bueno el trabajo cooperativo en el CMI de Rímac, mientras que el 25.0% de los mismos consideran que la medición o verificación en la gestión por procesos es regular y a la vez califican de regular el trabajo cooperativo en el CMI Rímac.

**Figura 15**

*Intervenir o actuar y el trabajo cooperativo en los empleados administrativos del CMI Rímac - 2018.*



*Nota.* Extraído de las encuestas entregadas a los participantes.

**Interpretación:**

De la figura 15, se contempla que el 32.5% de los empleados administrativos, afirma que la intervención o actuación en la gestión por procesos es regular y a la vez califica de bueno el trabajo cooperativo en el CMI de Rímac, mientras que el 31.3% de los mismos consideran que la intervención o actuación en la gestión por procesos es regular y a la vez califican de regular el trabajo cooperativo en el Centro Materno Infantil Rímac.

### Prueba de hipótesis:

Previamente al estudio de la prueba de hipótesis se realizó la prueba de normalidad para estudiar el comportamiento de los datos:

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad de los datos*

Variable / Dimensión	Pruebas de normalidad						Resultado
	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
<b>GP</b>	<b>0.105</b>	<b>80</b>	<b>0.029</b>	<b>0.960</b>	<b>80</b>	<b>0.014</b>	<b>No normal</b>
Planificación	0.108	80	0.021	0.972	80	0.073	No normal
Ejecución	0.148	80	0.000	0.959	80	0.012	No normal
Medición o verificación	0.105	80	0.030	0.974	80	0.109	No normal
Intervenir o actuar	0.115	80	0.011	0.976	80	0.128	No normal
<b>Trabajo cooperativo</b>	<b>0.172</b>	<b>80</b>	<b>0.000</b>	<b>0.841</b>	<b>80</b>	<b>0.000</b>	<b>No normal</b>

*Nota.* Fuente tomada de la base de datos

Los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, realizada con la variable GP y sus dimensiones, se muestran en la tabla. Esta prueba sirve para comprobar si los datos de una muestra tienen una distribución normal. Podemos evaluar la normalidad de los datos porque ha producido un valor de significación (Sig.), como hemos visto. En esta tabla, se muestran los valores de significación para las dimensiones "GP", "Planificación", "Ejecución", "Medición o Verificación", "Intervenir o Actuar" y "Trabajo Cooperativo". Para todos los valores de significación son menores a 0.05. Esto implica que en todos los casos se rechaza la hipótesis nula de normalidad. Dicho de otro modo, ninguno de los puntos de datos de estas variables tiene una distribución normal. En general, los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov muestran que ninguna de las variables consideradas tiene una distribución normal. Este hallazgo es significativo porque muchos procedimientos estadísticos asumen la normalidad de los datos. Dado que estos datos no son normales, es necesario considerar métodos estadísticos alternativos que no requieran este supuesto de normalidad. Esto puede incluir el uso de pruebas no paramétricas o la transformación de los datos para aproximar una distribución normal.

## Prueba de Hipótesis

Dado que ni las variables ni los datos de las dimensiones cumplían el supuesto de normalidad, las hipótesis se comprobaron mediante el coeficiente de correlación de Spearman.

### Hipótesis General

#### Hipótesis Estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación perceptible entre la GP y el trabajo cooperativo en los empleados administrativos del CMI Rímac.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la GP y el trabajo en los empleados administrativos del CMI Rímac.

**Nivel de significación:** Con  $\alpha = 0,05$  se alcanza la significación teórica, lo que significa un nivel de fiabilidad del 95%.

**Función de prueba:** Dado que no existe normalidad en los datos de las variables, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman.

**Regla de decisión:** Si "p" (la significación observada) es menor que  $\alpha$ , rechace H<sub>0</sub>. En los casos en que "p" (la significación observada) supere  $\alpha$ , no rechace H<sub>0</sub>.

## Cálculos

### Tabla 2

*Correlación Rho de Spearman entre las variables GP y el Trabajo Cooperativo*

<i>Correlaciones</i>			Gestión por Procesos	Trabajo Cooperativo
Rho de Spearman	Gestión por Procesos	Coefficiente de correlación	1,000	,547
		Sig. (bilateral)		,000
		N	80	80
	Trabajo Cooperativo	Coefficiente de correlación	,547	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	80	80

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

*Nota.* Tomada de la base de datos

**Conclusión:** Se rechaza la hipótesis nula ya que el valor de significación observado del coeficiente de correlación de Spearman,  $p = 0,000$ , es menor que el valor de significación teórico,  $\alpha = 0,05$ . Esto indica que existe una relación clara y sustancial entre el trabajo cooperativo y la GP del personal administrativo del CMI del Rímac. En consecuencia, se acepta la hipótesis general del estudio.

## Primera Hipótesis Específica

### Hipótesis Estadística

**H<sub>0</sub>:** Entre el personal administrativo del CMI Rímac, no existe una correlación perceptible entre el trabajo cooperativo y la planificación

**H<sub>1</sub>:** Entre el personal administrativo del CMI Rímac, existe una correlación notable entre el trabajo cooperativo y la planificación.

**Nivel de significación:** Con  $\alpha = 0,05$  se alcanza la significación teórica, lo que significa un nivel de fiabilidad del 95%.

**Función de prueba:** Dado que no existe normalidad en los datos de las variables, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman.

**Regla de decisión:** Si "p" (la significación observada) es menor que  $\alpha$ , rechace H<sub>0</sub>. En caso de que "p" (la significación observada) supere  $\alpha$ , no rechace H<sub>0</sub>.

### Cálculos

**Tabla 3**

*Correlación Rho de Spearman entre la Planificación y el Trabajo Cooperativo*

		Planificación	Trabajo Cooperativo
Rho de Spearman	Planificación	1,000	,395
			,000
	N	80	80
	Trabajo Cooperativo	,395	1,000
		,000	
	N	80	80

\*\* Al nivel de significación bilateral de 0,01, la conexión es notable.

*Nota.* Fuente tomada de la base de datos

Verificamos que existe relación directa y significativa entre la dimensión y la variable dependiente.

**Conclusión:** Dado que el valor de significación teórico,  $\alpha = 0,05$ , es mayor que el valor de significación observado de  $p = 0,000$  para el coeficiente de correlación de Spearman, se rechaza la hipótesis nula. Esto indica que entre el personal administrativo de la institución Materno Infantil Rímac, la planificación y el trabajo cooperativo tienen una relación clara y sustancial. En consecuencia, se acepta la primera hipótesis específica de la investigación.



## Segunda Hipótesis Específica

### Hipótesis Estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la ejecución y el trabajo cooperativo en el personal administrativo del CMI Rímac.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la ejecución y el trabajo cooperativo en los empleados administrativos del CMI Rímac.

**Nivel de significación:** Con  $\alpha = 0,05$  se alcanza la significación teórica, lo que significa un nivel de fiabilidad del 95%.

**Función de prueba:** Dado que no existe normalidad en los datos de las variables, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman.

**Regla de decisión:** Si "p" (la significación observada) es menor que  $\alpha$ , rechace H<sub>0</sub>. En caso de que "p" (la significación observada) supere  $\alpha$ , no rechace H<sub>0</sub>.

### Cálculos

**Tabla 4**

*Correlación Rho de Spearman entre la Ejecución y el Trabajo Cooperativo*

<i>Correlaciones</i>			Ejecución	Trabajo Cooperativo
Rho de Spearman	Ejecución	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,341
				,002
		N	80	80
	Trabajo Cooperativo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,341	1,000
			,002	
		N	80	80

\*\* Al nivel de significación bilateral de 0,01, la conexión es notable.

*Nota.* Fuente tomada de la base de datos

Se verifica que existe relación directa y significativa entre la dimensión y la variable dependiente.

**Conclusión:** Dado que el valor de significación del coeficiente de correlación de Spearman observado,  $p = 0,000$ , es inferior al valor de significación teórico,  $\alpha = 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula. Esto indica que, entre el personal administrativo del CMI del Rímac, el rendimiento y el trabajo cooperativo tienen una relación clara y sustancial. En consecuencia, se acepta la segunda hipótesis particular de la investigación.

### Tercera Hipótesis Específica

#### Hipótesis Estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la medición o verificación y el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del CMI Rímac.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre la medición o verificación y el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del CMI Rímac.

**Nivel de significación:** Con  $\alpha = 0,05$  se alcanza la significación teórica, lo que significa un nivel de fiabilidad del 95%.

**Función de prueba:** Dado que no existe normalidad en los datos de las variables, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman.

**Regla de decisión:** Si la significación observada "p" es menor que  $\alpha$ , rechace H<sub>0</sub>. Si la significación observada "p" es superior a  $\alpha$ , no rechace H<sub>0</sub>.

#### Cálculos

**Tabla 5**

*Correlación Rho de Spearman entre la Medición o verificación y el Trabajo Cooperativo*

<i>Correlaciones</i>			Medición o Verificación	Trabajo Cooperativo
Rho de Spearman	Medición o Verificación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,492
		N	80	80
	Trabajo Cooperativo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,492	1,000
		N	80	80

\*\* Al nivel de significación bilateral de 0,01, la conexión es notable.

*Nota.* Fuente tomada de la base de datos

Notamos que si existe relación directa y significativa entre la dimensión y la variable dependiente.

**Conclusión:** Dado que el valor de significación del coeficiente de correlación de Spearman observado,  $p = 0,000$ , es menor que el valor de significación teórico,  $\alpha = 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula. Esto indica que los empleados administrativos del CMI Rimac-2018 tiene una relación directa y sustancial entre la medición o verificación y el trabajo cooperativo. En consecuencia, se acepta la tercera hipótesis específica de la investigación.

## Cuarta Hipótesis Específica

### Hipótesis Estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre el intervenir o actuar y el trabajo cooperativo en los empleados administrativos del CMI Rímac-2018.

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa entre el intervenir o actuar y el trabajo cooperativo en los empleados administrativos del CMI Rímac.

**Nivel de significación:** Un nivel de fiabilidad del 95% está asociado a  $\alpha = 0,05$ , el nivel de significación teórica.

**Función de prueba:** Dado que no existe normalidad en los datos de las variables, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman.

**Regla de decisión:** Si "p" (la significación observada) es menor que  $\alpha$ , rechace H<sub>0</sub>. En los casos en que "p" (la significación observada) supere  $\alpha$ , no rechace H<sub>0</sub>.

### Cálculos

**Tabla 6**

*Correlación Rho de Spearman entre la intervención o actuación y el Trabajo Cooperativo*

<i>Correlaciones</i>			Intervenir o actuar	Trabajo Cooperativo
Intervenir o actuar	Intervenir o actuar	Coeficiente de correlación	1,000	,617
		Sig. (bilateral)		,000
		N	80	80
	Trabajo Cooperativo	Coeficiente de correlación	,617	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	80	80

\*\* Al nivel de significación bilateral de 0,01, la conexión es notable.

*Nota.* Fuente tomada de la base de datos

Verificamos que existe relación directa y significativa entre la dimensión y la variable dependiente.

**Conclusión:** Dado que el valor de significación del coeficiente de correlación de Spearman observado,  $p = 0,000$ , es menor que el valor de significación teórico,  $\alpha = 0,05$ , se rechaza la hipótesis nula. Esto indica que para el personal administrativo del CMI Rímac, actuar o intervenir y el trabajo cooperativo tienen una asociación clara y sustancial. En consecuencia, se acepta la cuarta hipótesis específica de la investigación.

## V. DISCUSIÓN

Tras el tratamiento de los datos, se ha procedido a realizar un análisis estadístico de los resultados que se han obtenido de cada variable y de cada una de las dimensiones que componen las variables mencionadas. Esto nos ha permitido conocer la relación que existe entre cada una de las variables y asimismo compararlas con los distintos estudios y teorías que tomamos en consideración como marco teórico de nuestra investigación.

Por lo tanto, podemos decir que de la presente investigación se desprende qué:

En esta investigación descriptivo se busca, como primer punto definir las apreciaciones de todos los empleados administrativos del CMI Rímac en relación con sus variables de estudio y sus respectivas dimensiones, asimismo se pretende determinar cuál es la relación significativa entre las variables y todas sus dimensiones.

Así tenemos que, en torno a las variables de gestión por procesos y el trabajo cooperativo, el 41.3% de los trabajadores administrativos del Centro Materno Infantil Rímac, afirma que la gestión por procesos es regular, y a la vez califica de bueno el trabajo cooperativo en el Centro Materno Infantil de Rímac, mientras que tenemos a un 35.0% de los mismos que consideran que la gestión por procesos es regular y a la vez califican también de regular el trabajo cooperativo.

Dado que ni las variables ni las dimensiones de los datos se ajustan al supuesto de normalidad, los resultados de la prueba estadística del coeficiente de correlación de Spearman son pertinentes para la prueba de hipótesis.

Tenemos también que, según la hipótesis general,  $\alpha = 0,05$  es el umbral de significación teórico, lo que corresponde a un nivel de fiabilidad del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula, ya que el valor de significación observado del coeficiente de correlación de Spearman es  $p = 0,000$ , lo que es inferior al valor de significación teórico,  $\alpha = 0,05$ .

Lo anteriormente expuesto significa que existe una relación directa y significativa entre la GP y el trabajo cooperativo en los empleados administrativos del CMI Rímac. Por lo tanto, podemos señalar que se admite la hipótesis general de investigación.

Estos hallazgos se alinean con la investigación realizada por Hernández (2015), en cuya tesis buscaba conocer el cómo la gestión por procesos afectaba la cultura organizacional entre los empleados del Banco de la República de Colombia. El universo de la tesis descriptiva estuvo constituido por 160 empleados bancarios, a quienes se distribuyó un cuestionario que incluía 24 y 21 ítems respectivamente. De estos resultados se concluyó que la GP afecta las condiciones de trabajo de los empleados del Banco de la República de Colombia.

La investigación y el presente estudio son comparables en el sentido de que ambos utilizan el mismo cuestionario y base del autor Pérez (2012) para presentar la variable GP. Los resultados descriptivos muestran que el 22% de los participantes tiene un rango alto de gestión de procesos, el 16% tiene un rango medio y el 52% tiene un rango alto de la gestión de procesos.

Entre los aciertos encontrados se encuentra el de Carrasco (2011), quien afirma que es total relevancia revisar el trabajo de clasificación sobre los procesos a gestionar, esto debido a que, según refiere, una correcta ejecución evitará que los directivos discrepen sobre si prestar más atención a un determinado proceso, cuestionando su decisión, va a facilitar de manera eficiente un alineamiento sobre los focos estratégicos.

Estela (2016) realizó una investigación que arrojó resultados similares, concluyendo que la GP es una disciplina contemporánea que consiste en señalar los conocimientos, principios y herramientas que son de utilidad para dirigir a las organizaciones hacia objetivos compartidos a través de procesos que se identifican, diseñan y mejoran continuamente.

Este concepto concuerda con el de Pérez (2012) quien define a la gestión por proceso como una orientación derivada hacia el esfuerzo de los participantes de la entidad que busca objetivos encaminados a la mejora continua.

Asimismo, encontramos que el trabajo cooperativo es bueno en el centro materno infantil de Rímac, ya que el mismo cuenta con una aceptación del 52.5 %, favorable para la entidad, y que se demuestra en el rendimiento de las metas, la misma que concuerda con el trabajo de investigación de Quintanilla (2015), que señala que el trabajo cooperativo a resultado favorable con el rendimiento académico en los estudiantes de la asignatura de historia generando satisfacción concluyendo que existe relación directa y significativa, de la misma línea tenemos

a Morelli (2008) quien señala que el trabajo en equipo mejora notablemente el desempeño y la motivación para la ejecución de proyectos con respuesta a resultados finales.

Al respecto, Ávila (2018) realizó un estudio en el Cercado de Lima titulado Impacto del clima social laboral en la gestión por procesos de los empleados de una entidad pública. El objetivo principal del estudio fue conocer cómo el clima social laboral afectó las prácticas de gestión de los empleados al interior de una entidad pública de la región Lima en el año 2017. La población de la investigación estuvo conformada por 120 empleados de una empresa gubernamental del Cercado de Lima. Para la recolección de datos se utilizaron las siguientes variables: clima social laboral y gestión por procesos.

Por lo expresado se puede deducir que la GP nos permite organizarnos dentro de las competencias de nuestro ejercicio profesional orientados hacia la atención a los usuarios.

En relación con la hipótesis general se observa que el coeficiente de correlación de Spearman  $p = 0.000$ , es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por lo que se rechaza la hipótesis nula. Estos resultados nos indican que existe una relación directa y significativa entre la GP y el trabajo cooperativo, siendo esta última variable la más notablemente aceptada por los trabajadores administrativos del Centro Materno Infantil del Rímac.

Se puede señalar que el presente resultado concuerda con la investigación realizada por Cornejo (2017), quien aduce que la gestión por procesos es una dimensión relevante de suma importancia para su estudio realizado en base al hospital Nacional de Lima, sin embargo, podemos indicar además que no guarda relación con el estudio de Estela (2016), quien en su investigación manifiesta que ésta se encontraría en una etapa de transición y que no guarda relación significativa.

En relación a la hipótesis número uno, se evidencia que el coeficiente de correlación de Spearman  $p = 0.000$ , es menor al valor de significación teórica  $\alpha = 0.05$ , por lo que podemos indicar que la hipótesis nula es rechazada, de aquí podemos indicar que existe una relación directa y significativa entre la planificación y el trabajo cooperativo, a diferencia de la investigación de Tejena (2014) quien concluyen que el departamento de pediatría del hospital no contaba con un modelo

de gestión adecuado que le acceda a cubrir las plazas necesarias, por lo que no había una relación significativa con sus hipótesis.

Respecto a la segunda hipótesis podemos señalar que el nivel de significación teórica es  $\alpha = 0.05$ , lo que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%, esto nos indica que existe una relación directa y significativa entre la ejecución y el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del centro Materno infantil Rímac-2018. Por lo tanto, podríamos señalar que se acepta la hipótesis específica número dos del estudio, la misma que concuerda con el estudio de Cornejo (2017), quien señala que el indicador predominante es el que más influye y el que además tiene un valor más significativo, esto en relación con la variable de ejecución.

Referente a la tercera hipótesis, Cabe destacar que el nivel de significación teórico es  $\alpha = 0,05$ , lo que indica un nivel de fiabilidad del 95%. Dado que las variables no presentan normalidad en los datos, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para realizar este análisis. Esto último significa que existe una relación directa y significativa entre la medición o verificación y el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del centro Materno infantil Rímac-2018.

Por lo tanto, podemos indicar que la tercera hipótesis específica de la investigación es viable, lo que es concordante con la investigación de Cornejo (2017) quien señala que al tener una correcta medición o verificación dentro de una entidad pública nos da como resultado obtener un factor preponderante y significativo para la gestión de procesos de este.

Por último, en el análisis de la cuarta hipótesis específica, tenemos que, para lograr el resultado, si tiene una relación significativa entre el intervenir o actuar y el trabajo cooperativo, es evidente que se rechaza la hipótesis nula porque el valor de significación observado de  $p = 0,000$  para el coeficiente de correlación de Spearman es inferior al valor de significación teórico de  $\alpha = 0,05$ . Por lo expuesto podemos señalar que existe una relación directa y significativa entre el intervenir o actuar con el trabajo cooperativo.

Podemos entonces señalar que esta última no guarda relación con el estudio realizado por Rodríguez (2013) quien concluye en su investigación que la satisfacción sola como tal es considerada insuficiente cuando se trata de medir el

trabajo cooperativo en la entrega de turnos en el hospital, puesto que existe solo un determinado cupo que demora hasta tres meses para ser atendidos, esto ante la falta de médicos y personal de salud, lo que complica la atención en el hospital en mención, lo cual hace ineficiente el trabajo cooperativo.



## **VI. CONCLUSIONES**

El presente estudio de investigación tiene por título “La gestión por procesos y el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del Centro Materno Infantil Rímac – 2018”, nos brindó un enfoque acerca de la GP y el TC con sus respectivas dimensiones e indicadores con los que llegamos a las siguientes conclusiones.

### **Primero:**

Con relación al objetivo principal determinar la relación que existe entre la GP y el trabajo cooperativo en los empleados de área administrativa del Centro Materno infantil Rímac-2018, se ha determinado que existe una relación significativa entre ambas variables.

### **Segundo:**

La gestión por procesos obtiene un 76.3% de los empleados administrativos, consideran que existe una regular gestión por procesos en el Centro Materno Infantil de Rímac, mientras que el 12.5% de los mismos consideran que existe una eficiente gestión por procesos, a diferencia del trabajo cooperativo que tiene una escala mayor de

### **Tercero:**

Según la percepción de los empleados administrativos del CMI Rímac, consideran de regular con 35% % a la gestión por proceso, sin embargo, un 52.5 % afirman que el trabajo cooperativo en el Centro Materno Infantil de Rímac es bueno, mientras que el 41.3% de los mismos consideran que el trabajo cooperativo es regular ellos mismos consideran que el trabajo cooperativo de la entidad es bueno otorgándole un 52.5%

### **Cuarto:**

Según las dimensiones de gestión por procesos el que obtuvo mayor puntaje o predominante es de “intervenir o actuar”, con un 63.80 % considerándolo en una apreciación regular.

### **Quinto:**

En gestión por proceso el indicador de planificación obtuvo el porcentaje mayor con un 77.5% de los trabajadores administrativos, afirma que existe una regular planificación en la gestión por procesos en el Centro Materno Infantil de Rímac, mientras que el 12,5% cree que la planificación de la gestión a través de procesos es eficaz.

## VII. RECOMENDACIONES

### **Primero:**

Se recomienda al director del Centro Materno Infantil Rímac promover e implementar la gestión por procesos adaptando al trabajo cooperativo que se debería implementar juntamente con estrategias nuevas de gestión, a favor de los usuarios-

### **Segundo:**

se recomienda al titular de la entidad juntamente con el personal directivo del centro materno infantil Rímac diseñar nuevas estrategias de gestión que se incorpore y difunda entre los usuarios internos y externos, con capacitaciones sobre la modernización del estado y con ello la gestión por procesos.

### **Tercera:**

Se recomienda al director implementar capacitaciones y motivar a los trabajadores administrativos en temas relacionados a la modernización del estado netamente a la gestión por proceso.

### **Cuarto:**

Se recomienda a los trabajadores administrativos del centro materno infantil Rímac, capacitarse sobre programas de gestión por proceso y como aplicarlo en el centro de labores articulado al trabajo cooperativo.

### **Quinto:**

Se recomienda a los nuevos investigadores profundizar sobre el tema de gestión por resultados y como este implica a un trabajo cooperativo en bienestar de las entidades y satisfacer las necesidades de los usuarios.

## REFERENCIAS

- Ávila, W. (2018) Influencia del clima social laboral en la gestión por procesos en los trabajadores de una entidad pública del Cercado de Lima-2017(Tesis de maestría) Universidad César Vallejo Lima, Perú.
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación*. Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Carrasco, J. (2011). *La Gestión de Procesos, alineación con la estrategia*. McGraw Hill.
- Cornejo, M (2017) *Percepción de la gestión por procesos en las enfermeras de un Hospital Nacional de Lima 2017* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Archivo digital  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8800>
- Colbert B. A. (2004) : The complex Resource-Based View: Implications for theory and practice in Strategic Human Resource Management. *Academy of Management Review*, 29 (3), 341-358.
- Díaz, J (2016) *Gestión por Procesos del servicio de Ortopedia y traumatología de un Hospital Público: estrategia, ventajas y dificultades* [Tesis De Maestría, Universidad Nacional de Córdoba] Archivo digital  
[https://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Diaz\\_jorge\\_luis\\_TESIS.pdf](https://lildbi.fcm.unc.edu.ar/lildbi/tesis/Diaz_jorge_luis_TESIS.pdf)
- Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*. 1966; 44(3):166-203.
- Estela, R. (2016). *Gestión por procesos, disciplina para diseñar la estructura organizacional del Ministerio de Salud del Perú – 2014*. [Tesis de licenciatura, Universidad de Piura]  
<https://pirhua.udep.edu.pe/items/3e0f9fb9-f500-4155-a5b1-c6f8eab98be3>

- Gómez J (2007) *Aprendizaje Cooperativo: Metodología didáctica para la escuela*.  
Comisión Regional de Educación La Salle – ARLEP  
[https://www.eskolabakegune.euskadi.eus/c/document\\_library/get\\_file?uuid=ac4f56b6-5832-483a-9a7a-fe0e14370fa8&groupId=2211625](https://www.eskolabakegune.euskadi.eus/c/document_library/get_file?uuid=ac4f56b6-5832-483a-9a7a-fe0e14370fa8&groupId=2211625)
- Grande, I. y Abascal, E. (2011). *Fundamentos y técnicas de investigación comercial*.  
(11ava ed.). ESIC
- Guanin y Andrango (2015) *Propuesta de un modelo de Gestión Por procesos en la atención de enfermería en el Servicio de emergencia del Hospital Militar* [Tesis de maestría, Escuela Politécnica Nacional]  
<https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/10592/1/CD-6270.pdf>
- Gutiérrez, M. (2009). El trabajo cooperativo, su diseño y su evaluación. Dificultades y propuestas. *Univest09*  
<https://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/1956/217.pdf?sequence=1>
- Hayes, B. (2002). *Como medir la satisfacción del cliente: desarrollo y utilización de cuestionarios*. (2ª ed).Gestión.
- Hernández, H. (2015). *Influencia de gestión por procesos en el clima organizacional en los trabajadores del Banco de la República de Colombia*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia].
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed.) Mc Graw – Hill, Interamericana Editores S.A de C.V.
- Hertz-Lazarowitz, R y Miller, N (1992) *Interaction in cooperative Groups: The theoretical anatomy of Grup Learning*. Cambridge University Press.
- International Organization for Standardization [IOS] (2000). *Sistema de gestión de la calidad. ISO 9000-2000. Conceptos y vocabulario*. Ginebra, Suiza: IOS.

Jany C. (1994). *Investigación integral de mercados: un enfoque operativo*. McGraw-Hill

Jeffers, J.N.R. (1982). *Modelling*. Chapman & Hall.

Jiménez, J. (2007). El compromiso laboral. *El país*.  
[https://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867\\_850215.html](https://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867_850215.html)

Jiménez J, (2015) "Gestión clínica de un servicio de urgencias hospitalario": indicadores de calidad, benchmarking y análisis de la casuística (Case-Mix). *Gestión Hospitalaria*. 15(1), 3-12  
<https://www.studocu.com/latam/document/universidad-nacional-autonoma-de-honduras/administracion/gestion-clinica-indic-calidad/24101989>

Johnson, D., Johnson, R. y Holubec, E. (1999) *El aprendizaje cooperativo en el aula*. Paidós

Johnson, D., Johnson, R., y Holubec, E. (1999) *Los nuevos círculos del aprendizaje: La cooperación en el aula y en la escuela*. Aique.

Kerlinger, F. N. *Investigación del comportamiento*. (1979) (4ª ed.). McGraw-Hill  
<https://padron.entretemas.com.ve/INICC2018-2/lecturas/u2/kerlinger-investigacion.pdf>

Loring, J. (2013). *La Gestión Financiera*. Ediciones Deusto.

Malhotra K. (2004). *Investigación de Mercados: Un enfoque aplicado*. Pearson Educación.

Méndez (2001). *Metodología Diseño y Desarrollo del proceso de investigación* (3era ed.). Mc Graw Hill.

Mendoza, J. (2012) *Estrategias Metodológicas Participativas para mejorar el estilo del Trabajo Cooperativo en los alumnos del primer grado de educación*

*secundaria de la Institución Educativa Privada DELTA de la provincia y región Cajamarca.* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo] Archivo Digital

<https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/7169?show=full>

Ñaupas, P. H., et. al. (2014). *Metodología de la investigación científica. Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de la Tesis.* (4ta ed.). Lima: Ediciones de la U.

Ortiz, M (2018). La Toma de Decisiones en el ejercicio del liderazgo. *Gestiopolis.*

[https://www.gestiopolis.com/la-toma-decisiones-ejercicio-del-liderazgo/#google\\_vignette](https://www.gestiopolis.com/la-toma-decisiones-ejercicio-del-liderazgo/#google_vignette)

Ovejero, B. (1990). *El aprendizaje cooperativo: una alternativa eficaz a la enseñanza tradicional.* PPU.

Peréz, J. y Merino, M. (2009). Concepto - Qué es, definición, importancia y usos. *Definicion.de.*

<https://definicion.de/concepto/>

Pérez, J. (2013). *Gestión por Procesos* (5ª Ed.). Alfaomega grupo editor.

Pérez, J. (2012). *Gestión por Procesos.* (5ª ed.) ESIC Editorial.

<https://books.google.com.uy/books?id=qbDaVMS6uhUC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Pérez, A. (2011). *Cómo utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización.* ESIC Editorial

Pérez, J. (2010) *Administración y Gestión Educativa desde la perspectiva Prácticas de Liderazgo y el ejercicio de los Derechos Humanos en la Escuela Normal Mixta “Pedro Nufio”.* [Tesis de Máster, Universidad Pedagógica Nacional Francisco Morazán] Archivo digital.

<https://www.cervantesvirtual.com/obra/administracion-y-gestion-educativa-desde-la-perspectiva-de-las-practicas-de-liderazgo-y-el-ejercicio-de-los-derechos-humanos-en-la-escuela-nomal-mixta-pedro-nufio/>

Pérez, L. (2007). *Apuntes sobre la investigación cuantitativa y cualitativa. Cuadernos monográficos*. Carabobo: Educativos

Porter, M. (1986). *Ventaja Competitiva*. Editorial C.E.C.S.A.

Quintanilla, R (2015) *Trabajo Cooperativo Y Su Relación Con El Rendimiento Académico De Los Estudiantes En La Asignatura De Historia Y Filosofía De La Educación; Facultad De Educación, UNAP – 2015*. [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana] [https://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4716/Rommel\\_Tesis\\_Doctorado\\_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4716/Rommel_Tesis_Doctorado_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Revista Digital Tiposde.com. (2010). Fuentes de Información. Fuentes Cualitativas <https://www.tiposde.com/fuentes-cualitativas.html>

Ferreiro, R. (2007). Una visión de conjunto a una de las alternativas educativas más impactante de los últimos años: El aprendizaje cooperativo. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*. 9(2). 2-9. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15590211>

Robles, I. y Díaz, P. (2017) Aplicando la Gestión por Procesos en el Sector Salud del Perú. *Revista de la Academia Peruana de Salud*. 24(1). 20. <https://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4156.pdf>

Rodríguez, J. (2013) *Investigación y análisis de la gestión por procesos de calidad y la atención de los usuarios del área de consulta externa en el Hospital DR. Rafael Rodríguez Zambrano – 2013 – Guayaquil*. [Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil] Archivo digital. <https://repositorio.ug.edu.ec/items/af3e4872-673f-4864-870a-213805f30cc9>

Sampieri, Collado y Baptista. (2014). *Metodología de la Investigación*. McGraw Hill

Slavin, R. E. (1995). *Cooperative learning: Theory, research, and practice* (2nd ed.). Boston: Allyn & Bacon.

Stoner, J., Freeman, R. y Gilbert, R. (1996). *Administración*. (6ta ed.). Editorial Prentice Hall.

Tejena, R (2014). *Modelo de gestión por procesos para el área de Pediatría del Hospital Regional de Portoviejo, Dr, Verdi Cevallos Balda*. [Tesis para Maestría, Universidad Técnica Particular de Loja].

[http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11206/1/Tejena\\_Velasquez\\_Rosaura\\_Monserrate.pdf](http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/11206/1/Tejena_Velasquez_Rosaura_Monserrate.pdf)

Universidad TecVirtual del Sistema Tecnológico de Monterrey. (2012). *El ciclo PHVA: planear, hacer, verificar y actuar*.

<https://fullseguridad.net/wp-content/uploads/2017/11/phva-sqsst.pdf>

Villacis, P. (s.f.). *Responsabilidad y tareas claras*.

<https://www.coachpepevillacis.com/blog/responsabilidades-y-tareas-claras-por-coach-pepe-villacis/>

Yepes, V. (2017). *Proyecto docente. Concurso de Acceso al Cuerpo de Catedráticos de Universidad*. Universitat Politècnica de València.



## ANEXOS

### Anexo 1: Operacionalización de las variables

#### *Operacionalización de las Variables Gestión por Procesos y Trabajo Cooperativo*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGO
<b>Independiente:</b> Gestión por Proceso	<b>Planificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir las actividades del hospital.</li> <li>- Formular y programar el plan operativo</li> </ul>	1,2,3,4,5,6,7,8,9	<b>Escala Likert</b> Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Siempre (4)	Alto [104-140] Medio:[66-103] Bajo [28-65]
	<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar instrumentos de intervención de las actividades programadas.</li> <li>- Ejecutar acciones para la realización de las actividades programadas</li> </ul>	10,11,12,13		
	<b>Medición o verificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acompañar en el seguimiento de la ejecución de las actividades programadas.</li> <li>- Medir los resultados de cumplimiento programado.</li> </ul>	14,15,16,17,18,19,20	<b>Escala Likert</b> Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Siempre (4)	
	<b>Intervenir o actuar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar las causas potenciales de la problemática del hospital.</li> <li>- Proponer soluciones correctivas identificando las debilidades.</li> <li>- Implementar acciones de mejora a los procesos para el funcionamiento del hospital</li> </ul>	21,22,23,24,25,26,27,28		

*Nota: Elaboración propia*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGO
<b>Dependiente:</b> Trabajo cooperativo	Independencia Positiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metas del equipo de Trabajo</li> <li>- Presentación de resultados del trabajo</li> <li>- Tareas como meta de trabajo</li> <li>- Compromiso de trabajo personal</li> <li>- Visión en conjunto</li> <li>- Cumplimiento eficaz del trabajo</li> </ul>	1,2,3,4,5,6,7	<p style="text-align: center;"><b>Escala Likert</b></p> <p>Muy de acuerdo (4) De acuerdo (3) Desacuerdo (2) Muy en desacuerdo(1)</p>	<p>Poco Favorable hasta 111 Favorable [112 a 136] Muy Favorable 137 a más</p>
	Responsabilidad Individual y del Equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integración del trabajo individual del equipo</li> <li>- Realización de tareas de los miembros</li> <li>- Promoción del rendimiento</li> <li>- Apoyo al rendimiento</li> <li>- Responsabilidad en el cumplimiento</li> </ul>	8,9,10,11,12		
	Integración Estimuladora	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estimulación a la continuación del trabajo</li> <li>- Reconocimiento a la participación</li> <li>- Ayuda al desarrollo de tareas</li> <li>- Estimulación Positiva a la actividad</li> <li>- Intervención en discusiones ventajosas</li> <li>- Identificación con el equipo</li> <li>- Reconocimiento de un todo como equipo</li> <li>- Expresión de muestras de afecto</li> <li>- Compartimiento de información</li> </ul>	13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23		

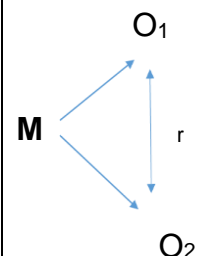
	Gestión Interna de Equipo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planeamiento de fórmulas organizativas</li> <li>- División de roles y tareas</li> <li>- Gestión y Control del tiempo</li> <li>- Solución de problemas y dilemas.</li> <li>- Propuestas de mejora</li> <li>- Consenso en opiniones</li> <li>- Intercambio de experiencias personales</li> <li>- Liderazgo y decisiones conjuntas</li> <li>- Expresiones de cortesía y afecto</li> </ul>	<p>24,25,26,27, 28, 29,30,31,32, 33, 34,35,36,37, 38, 39,40</p>		
--	---------------------------	---	---	--	--

*Nota: Elaboración propia*

## Anexo 2: Matriz de Consistencia

**TÍTULO:** La gestión por procesos y el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del Centro Materno infantil Rímac - 2018.

**AUTOR:** Br. SANTIAGO RIVERA, Khely Chris

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES				
			Variable Independiente: GESTIÓN POR PROCESOS				
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	TIPO Y DISEÑO
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del centro Materno infantil Rímac-2018?</p> <p><b>PROBLEMA ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>PROBLEMA ESPECÍFICO1.</b></p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y el rendimiento del</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la gestión por proceso y el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del centro Materno infantil Rímac-2018</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p><b>OBJETIVO ESPECIFICO.1:</b></p> <p>Identificar la relación entre la gestión por proceso y el rendimiento del trabajo en los</p>	<p>Existe relación significativa entre la gestión por proceso y el trabajo en los trabajadores administrativos del centro Materno infantil Rímac-2018</p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICOS:</b></p> <p><b>HIPOTESIS ESPECIFICA 1:</b></p> <p>Existe relación entre la gestión por proceso y el rendimiento del trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del</p>	<b>Planificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- definir las actividades del hospital.</li> <li>- Formular y programar el plan operativo</li> </ul>	1,2,3,4,5,6,7,8,9	<p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Siempre (4)</p>	<p><b>TIPO:</b></p> <p>Investigación es de tipo descriptivo correlacional.</p> <p><b>DISEÑO:</b></p> <p>La investigación es de diseño no experimental, transversal y</p> 
			<b>Ejecución</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaborar instrumentos de intervención de las actividades programadas.</li> <li>- Ejecutar acciones para la realización de las actividades programadas</li> </ul>	10,11,12,13		
			<b>Medición o verificación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acompañar en el seguimiento de la ejecución de las actividades programadas.</li> <li>- Medir los resultados de cumplimiento programado.</li> </ul>	14,15,16,17,18,19, 20		

<p>trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del centro Materno infantil Rímac-2018</p> <p><b>PROBLEMA ESPECÍFICO2</b> ¿Qué relación existe entre la gestión por proceso y la mejora del trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del centro Materno infantil Rímac-2018?</p> <p><b>PROBLEMA ESPECÍFICO3.</b> ¿Qué relación existe entre la gestión por proceso y los resultados en el trabajo en los trabajadores administrativos del centro Materno infantil Rímac-2018?</p>	<p>trabajadores administrativos del centro Materno infantil Rímac-2018</p> <p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO 2:</b> Verificar si la gestión por proceso contribuye a la mejora del trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del centro Materno infantil Rímac-2018.</p> <p><b>OBJETIVO ESPECÍFICO .3:</b> Identificar qué relación existe entre la gestión por proceso y los resultados en el trabajo en los trabajadores administrativos del centro Materno infantil Rímac-2018.</p>	<p>centro Materno infantil Rímac-2018.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA.2.</b> Existe relación entre la gestión por proceso y el rendimiento del trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del centro Materno infantil Rímac-2018</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICA.3:</b> Existe relación entre la gestión por proceso y los resultados en el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del centro Materno infantil Rímac-2018.</p>	<p><b>Intervenir o actuar</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizar las causas potenciales de la problemática del hospital.</li> <li>- Proponer soluciones correctivas identificando las debilidades.</li> <li>- Implementar acciones de mejora a los procesos para el funcionamiento del hospital.</li> </ul>	<p>21,22,23,24,25,26,27,28.</p>		<p><b>DÓNDE:</b></p> <p><b>M:</b> Trabajadores H2M</p> <p><b>O:</b> Observación</p> <p>V<sub>1</sub>: gestión por proceso</p> <p>V<sub>2</sub>: Trabajo cooperativo</p> <p>r : Relación de variables</p>
<b>VARIABLE DEPENDIENTE: TRABAJO COOPERATIVO</b>							<b>MÉTODO Y ANÁLISIS</b>
<b>DIMENSIONES</b>		<b>INDICADORES</b>		<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA DE MEDICIÓN</b>		<p>Para el análisis, resultados e interpretación de los datos se aplicó el tipo de estadística Spearman para lo cual se usó el software SPSS v22</p>
<b>Independencia Positiva</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metas del equipo de Trabajo</li> <li>- Presentación de resultados del trabajo</li> <li>- Tareas como meta de trabajo</li> </ul>		1,2,3,4,5,6,7	Muy de acuerdo (4)		

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compromiso de trabajo personal</li> <li>- Visión en conjunto</li> <li>- Cumplimiento eficaz del trabajo</li> </ul>		De acuerdo (3)	y cuyos productos se representan en tablas y figuras
			<b>Responsabilidad Individual y del Equipo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Integración del trabajo individual del equipo</li> <li>- Realización de tareas de los miembros</li> <li>- Promoción del rendimiento</li> <li>- Apoyo al rendimiento</li> <li>- Responsabilidad en el cumplimiento</li> </ul>	8,9,10,11,12	Desacuerdo (2)	
			<b>Integración Estimuladora</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estimulación a la continuación del trabajo</li> <li>- Reconocimiento a la participación</li> <li>- Ayuda al desarrollo de tareas</li> <li>- Estimulación Positiva a la actividad</li> <li>- Intervención en discusiones ventajosas</li> <li>- Identificación con el equipo</li> <li>- Reconocimiento de un todo como equipo</li> <li>- Expresión de muestras de afecto</li> <li>- Compartimiento de información</li> </ul>	13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23	Muy en desacuerdo (1)	
			<b>Gestión Interna de Equipo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Planeamiento de fórmulas organizativas</li> <li>- División de roles y tareas</li> <li>- Gestión y Control del tiempo</li> </ul>	24,25,26,27,28,		

				<ul style="list-style-type: none"><li>- Solución de problemas y dilemas.</li><li>- Propuestas de mejora</li><li>- Consenso en opiniones</li><li>- Intercambio de experiencias personales</li><li>- Liderazgo y decisiones conjuntas</li><li>- Expresiones de cortesía y afecto</li></ul>	29,30,31,32,33,34,35,36,37,38,39,40		
--	--	--	--	--	-------------------------------------	--	--

### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

#### Cuestionario de la variable 1: Gestión por Procesos

A continuación, te presentamos un conjunto de enunciados que debes leer y analizar con cuidado para marcar el tipo de respuestas que consideres se acerque más a la realidad que observas en tu institución. Para ello, debes considerar el significado de cada tipo de respuesta como sigue a continuación:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	SIEMPRE
1	2	3	4

Marcas con un aspa (x) la respuesta que considere correcta.

Dimensiones	Ítems	S	AV	CN	S
		4	3	2	1
PLANIFICACIÓN	1. Conoce los problemas del Centro Materno Infantil que afectan los objetivos y metas profesionales.				
	2. Sabe las funciones y responsabilidades de los que laboran a su cargo en su servicio.				
	3. Considera usted que los procedimientos y funciones a realizar están bien definidos para cada cargo.				
	4. Usted participa utilizando el proceso y elaboración en cada actividad que se realiza				
	5. El Centro Materno Infantil programa actividades y capacitaciones, eventos relacionados a sus procesos de gestión				
	6. Sabe los servicios que ofrece el Centro Materno Infantil a sus clientes.				
	7. Usted ha ayudado en la formulación de procesos (guías, protocolos, inventarios, manuales) de su servicio				



	8. Colabora en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo del Centro Materno Infantil				
	9. Usted participa en la programación anual de gastos (bienes, suministros y servicios) del Centro Materno Infantil				
<b>EJECUTAR</b>	10. Existen guías, protocolos, reglamento de la organización funciones de los trabajadores administrativos en el Centro Materno Infantil				
	11. Estima la necesidad de un manual de procedimiento de los trabajadores administrativos para atender a sus clientes.				
	12. Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las actividades programadas según su competencia en el Centro Materno Infantil				
	13. Usted participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades programados en el Centro Materno Infantil.				
<b>MEDIR</b>	14. Existe una táctica y estrategia del control de procesos en el área administrativa para el manejo optimo-laboral del Centro Materno Infantil				
	15. Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los usuarios internos del Centro Materno Infantil				
	16. Comprende y aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda el Centro Materno Infantil				

	17. Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas.				
	18. Emplea los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos de cada actividad que se realiza en el Centro Materno Infantil				
	19. Aplica instrumento de satisfacción del usuario en el Centro Materno Infantil, a través de las encuestas periódicas.				
	20. Se realizan auditorías internas a los procesos y procedimientos que se realizan en el Centro Materno Infantil				
<b>ACTUAR</b>	21. Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar la atención a los usuarios.				
	22. Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las actividades programadas				
	23. Existen problemas asociados a la ejecución de los procesos y procedimientos que se realizan en el Centro Materno Infantil				
	24. Considera que los espacios físicos están acondicionados y apropiados para atender los diferentes servicios que brindan en el Centro Materno Infantil				
	25. Periódicamente elaboran una relación con alternativas de soluciones ante hechos de contingencia.				
	26. Realiza propuestas de mejoras en las actividades que realiza utilizando				

	mecanismos de verificación en tus acciones diarias.				
	27. Diseñan la elaboración de los procesos y procedimientos en los servicios del Centro Materno Infantil				
	28. Han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de la satisfacción de los usuarios del Centro Materno Infantil				

## Cuestionario de la variable 2: Trabajo cooperativo

### INTRUCCIONES

A continuación, te presentamos un conjunto de enunciados que debes leer y analizar con cuidado para marcar el tipo de respuestas que consideres se acerque más a la realidad que observas en tu institución. Para ello, debes considerar el significado de cada tipo de respuesta como sigue a continuación:

<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>Desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>

Marcas con un aspa (x) la respuesta que considere correcta.

Dimensiones	Ítems	S	AV	CN	S
		4	3	2	1
<b>INDEPENDENCIA POSITIVA</b>	1. En el trabajo cooperativo todos los miembros del equipo conocen las metas a lograr				
	2. Los miembros del equipo tienen en cuenta los resultados que deben presentar				
	3. Los miembros del equipo tienen presentes las metas a alcanzar y promueven que sus compañeros no olviden estas metas				
	4. Los miembros del equipo cumplen las tareas que se proponen como metas				
	5. Los miembros del equipo con su trabajo personal contribuyen a alcanzar la meta.				
	6. Todos los miembros del equipo comparten una misma visión para alcanzar la meta				
	7. Cada miembro del equipo cumple eficazmente con su parte del trabajo				

<b>RESPONSABILIDAD INDIVIDUAL Y DEL EQUIPO</b>	8. Los miembros del equipo realizan actividades para integrar eficazmente el trabajo individual y cumplir con las tareas del grupo				
	9. Cada miembro del equipo realiza tareas que no son efectuadas por los demás.				
	10. El equipo de trabajo promueve el rendimiento óptimo de todos sus integrantes.				
	11. El equipo de trabajo apoya el rendimiento de sus integrantes.				
	12. Cada miembro del equipo es responsable de cumplir la tarea que se le asignó.				
<b>INTEGRACIÓN ESTIMULADA</b>	13. Los integrantes del equipo motivan a sus compañeros para continuar el trabajo.				
	14. Entre los integrantes del equipo se da el reconocimiento al esfuerzo y la participación.				
	15. En el equipo de trabajo se promueve el reconocimiento por una tarea bien realizada				
	16. Los miembros del equipo se ayudan mutuamente para realizar sus tareas.				
	17. En el equipo de trabajo se estimula positivamente la actividad de todos.				
	18. En el equipo de trabajo sus miembros participan en discusiones ventajosas.				
	19. Existe una fuerte identidad con el equipo de trabajo al cual pertenecen				
	20. Los miembros de un equipo se consideran parte de un todo				
	21. Existe complicidad entre los miembros del equipo para que nadie se aleje de la meta grupal.				
	22. Los miembros del equipo demuestran afecto o consideración hacia sus compañeros.				

	23. Los miembros del equipo comparten fuentes de información para el trabajo grupal.				
<b>GESTIÓN INTERNA DE EQUIPO</b>	24. Los miembros del equipo se organizan para un buen desempeño grupal.				
	25. En el equipo de trabajo cada integrante tiene roles y tareas				
	26. En el equipo de trabajo cada integrante tiene actividades concretas asignadas.				
	27. Los miembros del equipo de trabajo deben gestionar adecuadamente su tiempo.				
	28. Los miembros del equipo buscan terminar el trabajo en el tiempo establecido.				
	29. En el equipo de trabajo se plantean problemas referidos a su organización				
	30. El equipo de trabajo busca solucionar dilemas que comprometen su organización.				
	31. El equipo de trabajo presenta propuestas abiertas a consideración de todos				
	32. El equipo de trabajo concluye tareas pendientes mediante actividades necesarias.				
	33. El equipo de trabajo avala comentarios o propuestas hechas por algún miembro.				
	34. Existe consenso en las opiniones vertidas en el equipo de trabajo.				
	35. Los miembros del equipo comparten con los demás sus experiencias personales.				
	36. Al interior del equipo de trabajo se presentan soluciones frente a alguna disyuntiva.				

	37. Cualquier miembro del equipo puede asumir el liderazgo de este.				
	38. En el equipo de trabajo existe tolerancia a las críticas y sugerencias.				
	39. Los miembros del equipo de trabajo toman decisiones conjuntas en bien del grupo				
	40. En el equipo de trabajo se evidencian expresiones de cortesía en la comunicación entre sus miembros.				

## **Anexo 4: Modelo de Consentimiento y/o asentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Estimado (a): Trabajador del Centro Materno Infantil Rímac

Con el debido respeto, les presento a la estudiante Khely Chris Santiago Rivera, estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo – Lima. Actualmente, nos encontramos realizando una investigación sobre “LA GESTIÓN POR PROCESOS Y EL TRABAJO COOPERATIVO EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DEL CENTRO MATERNO INFANTIL RÍMAC-2018”, y para ello quisiéramos contar con su importante colaboración. El proceso consiste en la aplicación de un cuestionario como instrumento para recolectar los datos, el mismo que consiste en un conjunto de enunciados que se debe leer y analizar con cuidado para marcar el tipo de respuestas que se considere que se acerque más a la realidad que observan en la institución. De aceptar participar en la investigación, se informará todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas, se explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Nombre del participante: Carmen García

Atte.

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Carmen', is located at the bottom left of the page.



## Anexo 5: Evaluación por juicio de expertos

### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión por procesos.

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Planificación</b>							
1	Conoce los problemas del Centro Materno Infantil que afectan los objetivos y metas profesionales.	X		X		X		
2	Sabe las funciones y responsabilidades de los que laboran a su cargo en su servicio.	X		X		X		
3	Considera usted que los procedimientos y funciones a realizar están bien definidos para cada cargo.	X		X		X		
4	Usted participa utilizando el proceso y elaboración en cada actividad que se realiza	X		X		X		
5	El Centro Materno Infantil programa actividades y capacitaciones, eventos relacionados a sus procesos de gestión	X		X		X		
6	Sabe los servicios que ofrece el Centro Materno Infantil a sus clientes.	X		X		X		
7	Usted ha ayudado en la formulación de procesos (guías, protocolos, inventarios, manuales) de su servicio	X		X		X		
8	Colabora en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo del Centro Materno Infantil	X		X		X		

9	Usted participa en la programación anual de gastos (bienes, suministros y servicios) del Centro Materno Infantil	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Ejecución</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	Existen guías, protocolos, reglamento de la organización funciones de los trabajadores administrativos en el Centro Materno Infantil	X		X		X		
8	Estima la necesidad de un manual de procedimiento de los trabajadores administrativos para atender a sus clientes.	X		X		X		
9	Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las actividades programadas según su competencia en el Centro Materno Infantil	X		X		X		
10	Usted participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades programados en el Centro Materno Infantil	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Medición o Verificación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Existe una táctica y estrategia del control de procesos en el área administrativa para el manejo optimo-laboral del Centro Materno Infantil	X		X		X		
14	Existe una táctica y estrategia del control de procesos en el área administrativa para el manejo optimo-laboral del Centro Materno Infantil	X		X		X		
15	Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los usuarios internos del Centro Materno Infantil	X		X		X		
16	Comprende y aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda el Centro Materno Infantil	X		X		X		

17	Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas.	X		X		X		
18	Emplea los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos de cada actividad que se realiza en el Centro Materno Infantil	X		X		X		
19	Aplica instrumento de satisfacción del usuario en el Centro Materno Infantil, a través de las encuestas periódicas.	X		X		X		
20	Se realizan auditorías internas a los procesos y procedimientos que se realizan en el Centro Materno Infantil	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Actuar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar la atención a los usuarios.	X		X		X		
22	Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las actividades programadas	X		X		X		
23	Existen problemas asociados a la ejecución de los procesos y procedimientos que se realizan en el Centro Materno Infantil	X		X		X		
24	Considera que los espacios físicos están acondicionados y apropiados para atender los diferentes servicios que brindan en el Centro Materno Infantil	X		X		X		
25	Periódicamente elaboran una relación con alternativas de soluciones ante hechos de contingencia.	X		X		X		
26	Realiza propuestas de mejoras en las actividades que realiza utilizando mecanismos de verificación en tus acciones diarias.	X		X		X		
27	Diseñan la elaboración de los procesos y procedimientos en los servicios del Centro Materno Infantil	X		X		X		

28	Han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de la satisfacción de los usuarios del Centro Materno Infantil	X		X		X		
----	--	---	--	---	--	---	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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



**Lima, 15 de noviembre del 2018**

**Apellidos y nombre s del juez evaluador: Emma Elizabeth León Martínez**

**DNI: 41254821**

**Especialidad del evaluador: Mg. En Gestión Pública**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**Certificado de validez de contenido del instrumento que mide trabajo cooperativo.**

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Independencia Positiva</b>							
1	En el trabajo cooperativo todos los miembros del equipo conocen las metas a lograr	X		X		X		
2	Los miembros del equipo tienen en cuenta los resultados que deben presentar	X		X		X		
3	Los miembros del equipo tienen presentes las metas a alcanzar y promueven que sus compañeros no olviden estas metas	X		X		X		
4	Los miembros del equipo cumplen las tareas que se proponen como metas	X		X		X		
5	Los miembros del equipo con su trabajo personal contribuyen a alcanzar la meta.	X		X		X		
6	Todos los miembros del equipo comparten una misma visión para alcanzar la meta	X		X		X		
7	Cada miembro del equipo cumple eficazmente con su parte del trabajo	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Responsabilidad Individual y del Equipo</b>							
8	Los miembros del equipo realizan actividades para integrar eficazmente el trabajo individual y cumplir con las tareas del grupo	X		X		X		

9	Cada miembro del equipo realiza tareas que no son efectuadas por los demás.	X		X		X		
10	El equipo de trabajo promueve el rendimiento óptimo de todos sus integrantes.	X		X		X		
11	El equipo de trabajo apoya el rendimiento de sus integrantes.	X		X		X		
12	Cada miembro del equipo es responsable de cumplir la tarea que se le asignó.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Integración Estimuladora</b>							
13	Los integrantes del equipo motivan a sus compañeros para continuar el trabajo.	X		X		X		
14	Entre los integrantes del equipo se da el reconocimiento al esfuerzo y la participación.	X		X		X		
15	En el equipo de trabajo se promueve el reconocimiento por una tarea bien realizada	X		X		X		
16	Los miembros del equipo se ayudan mutuamente para realizar sus tareas.	X		X		X		
17	En el equipo de trabajo se estimula positivamente la actividad de todos.	X		X		X		
18	En el equipo de trabajo sus miembros participan en discusiones ventajosas.	X		X		X		
19	Existe una fuerte identidad con el equipo de trabajo al cual pertenecen	X		X		X		
20	Los miembros de un equipo se consideran parte de un todo	X		X		X		
21	Existe complicidad entre los miembros del equipo para que nadie se aleje de la meta grupal.	X		X		X		
22	Los miembros del equipo demuestran afecto o consideración hacia sus compañeros.	X		X		X		
23	Los miembros del equipo comparten fuentes de información para el trabajo grupal.	X		X		X		

	<b>Dimensión 4: Gestión Interna de Equipo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>24</b>	Los miembros del equipo se organizan para un buen desempeño grupal.	X		X		X		
<b>25</b>	En el equipo de trabajo cada integrante tiene roles y tareas	X		X		X		
<b>26</b>	En el equipo de trabajo cada integrante tiene actividades concretas asignadas.	X		X		X		
<b>27</b>	Los miembros del equipo de trabajo deben gestionar adecuadamente su tiempo.	X		X		X		
<b>28</b>	Los miembros del equipo buscan terminar el trabajo en el tiempo establecido.	X		X		X		
<b>29</b>	En el equipo de trabajo se plantean problemas referidos a su organización	X		X		X		
<b>30</b>	El equipo de trabajo busca solucionar dilemas que comprometen su organización.	X		X		X		
<b>31</b>	El equipo de trabajo presenta propuestas abiertas a consideración de todos	X		X		X		
<b>32</b>	El equipo de trabajo concluye tareas pendientes mediante actividades necesarias.	X		X		X		
<b>33</b>	El equipo de trabajo avala comentarios o propuestas hechas por algún miembro.	X		X		X		
<b>34</b>	Existe consenso en las opiniones vertidas en el equipo de trabajo.	X		X		X		
<b>35</b>	Los miembros del equipo comparten con los demás sus experiencias personales.	X		X		X		
<b>36</b>	Al interior del equipo de trabajo se presentan soluciones frente a alguna disyuntiva.	X		X		X		

37	Cualquier miembro del equipo puede asumir el liderazgo de este.	X		X		X		
38	En el equipo de trabajo existe tolerancia a las críticas y sugerencias.	X		X		X		
39	Los miembros del equipo de trabajo toman decisiones conjuntas en bien del grupo	X		X		X		
40	En el equipo de trabajo se evidencian expresiones de cortesía en la comunicación entre sus miembros.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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



**Lima, 15 de noviembre del 2018**

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Emma Elizabeth León Martínez**

**DNI: 41254821**

**Especialidad del evaluador: Mg. En Gestión Pública**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



### Certificado de validez de contenido del instrumento que mide gestión por procesos

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Planificación</b>							
1	Conoce los problemas del Centro Materno Infantil que afectan los objetivos y metas profesionales.	X		X		X		
2	Sabe las funciones y responsabilidades de los que laboran a su cargo en su servicio.	X		X		X		
3	Considera usted que los procedimientos y funciones a realizar están bien definidos para cada cargo.	X		X		X		
4	Usted participa utilizando el proceso y elaboración en cada actividad que se realiza	X		X		X		
5	El Centro Materno Infantil programa actividades y capacitaciones, eventos relacionados a sus procesos de gestión	X		X		X		
6	Sabe los servicios que ofrece el Centro Materno Infantil a sus clientes.	X		X		X		
7	Usted ha ayudado en la formulación de procesos (guías, protocolos, inventarios, manuales) de su servicio	X		X		X		
8	Colabora en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo del Centro Materno Infantil	X		X		X		
9	Usted participa en la programación anual de gastos (bienes, suministros y servicios) del Centro Materno Infantil	X		X		X		

	<b>Dimensión 2: Ejecución</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>7</b>	Existen guías, protocolos, reglamento de la organización funciones de los trabajadores administrativos en el Centro Materno Infantil	X		X		X		
<b>8</b>	Estima la necesidad de un manual de procedimiento de los trabajadores administrativos para atender a sus clientes.	X		X		X		
<b>9</b>	Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las actividades programadas según su competencia en el Centro Materno Infantil	X		X		X		
<b>10</b>	Usted participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades programados en el Centro Materno Infantil	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Medición o Verificación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>13</b>	Existe una táctica y estrategia del control de procesos en el área administrativa para el manejo optimo-laboral del Centro Materno Infantil	X		X		X		
<b>14</b>	Existe una táctica y estrategia del control de procesos en el área administrativa para el manejo optimo-laboral del Centro Materno Infantil	X		X		X		
<b>15</b>	Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los usuarios internos del Centro Materno Infantil	X		X		X		
<b>16</b>	Comprende y aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda el Centro Materno Infantil	X		X		X		
<b>17</b>	Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas.	X		X		X		

18	Emplea los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos de cada actividad que se realiza en el Centro Materno Infantil	X		X		X		
19	Aplica instrumento de satisfacción del usuario en el Centro Materno Infantil, a través de las encuestas periódicas.	X		X		X		
20	Se realizan auditorías internas a los procesos y procedimientos que se realizan en el Centro Materno Infantil	X		X		X		
	<b>Dimensión 4: Actuar</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
21	Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar la atención a los usuarios.	X		X		X		
22	Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las actividades programadas	X		X		X		
23	Existen problemas asociados a la ejecución de los procesos y procedimientos que se realizan en el Centro Materno Infantil	X		X		X		
24	Considera que los espacios físicos están acondicionados y apropiados para atender los diferentes servicios que brindan en el Centro Materno Infantil	X		X		X		
25	Periódicamente elaboran una relación con alternativas de soluciones ante hechos de contingencia.	X		X		X		
26	Realiza propuestas de mejoras en las actividades que realiza utilizando mecanismos de verificación en tus acciones diarias.	X		X		X		
27	Diseñan la elaboración de los procesos y procedimientos en los servicios del Centro Materno Infantil	X		X		X		
28	Han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de la satisfacción de los usuarios del Centro Materno Infantil	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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



Florián Plasencia Roque W.  
Docente Asesor Metodológico  
DR. EN EDUCACIÓN

Lima, 15 de noviembre del 2018

**Apellidos y nombre s del juez evaluador: Florián Plasencia Roque**

**Especialidad del evaluador: Docente Asesor Metodológico**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

## Certificado de validez de contenido del instrumento que mide trabajo cooperativo

Nº	Dimensiones / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Dimensión 1: Independencia Positiva</b>							
1	En el trabajo cooperativo todos los miembros del equipo conocen las metas a lograr	X		X		X		
2	Los miembros del equipo tienen en cuenta los resultados que deben presentar	X		X		X		
3	Los miembros del equipo tienen presentes las metas a alcanzar y promueven que sus compañeros no olviden estas metas	X		X		X		
4	Los miembros del equipo cumplen las tareas que se proponen como metas	X		X		X		
5	Los miembros del equipo con su trabajo personal contribuyen a alcanzar la meta.	X		X		X		
6	Todos los miembros del equipo comparten una misma visión para alcanzar la meta	X		X		X		
7	Cada miembro del equipo cumple eficazmente con su parte del trabajo	X		X		X		
	<b>Dimensión 2: Responsabilidad Individual y del Equipo</b>							
8	Los miembros del equipo realizan actividades para integrar eficazmente el trabajo individual y cumplir con las tareas del grupo	X		X		X		

9	Cada miembro del equipo realiza tareas que no son efectuadas por los demás.	X		X		X		
10	El equipo de trabajo promueve el rendimiento óptimo de todos sus integrantes.	X		X		X		
11	El equipo de trabajo apoya el rendimiento de sus integrantes.	X		X		X		
12	Cada miembro del equipo es responsable de cumplir la tarea que se le asignó.	X		X		X		
	<b>Dimensión 3: Integración Estimuladora</b>							
13	Los integrantes del equipo motivan a sus compañeros para continuar el trabajo.	X		X		X		
14	Entre los integrantes del equipo se da el reconocimiento al esfuerzo y la participación.	X		X		X		
15	En el equipo de trabajo se promueve el reconocimiento por una tarea bien realizada	X		X		X		
16	Los miembros del equipo se ayudan mutuamente para realizar sus tareas.	X		X		X		
17	En el equipo de trabajo se estimula positivamente la actividad de todos.	X		X		X		
18	En el equipo de trabajo sus miembros participan en discusiones ventajosas.	X		X		X		
19	Existe una fuerte identidad con el equipo de trabajo al cual pertenecen	X		X		X		
20	Los miembros de un equipo se consideran parte de un todo	X		X		X		
21	Existe complicidad entre los miembros del equipo para que nadie se aleje de la meta grupal.	X		X		X		
22	Los miembros del equipo demuestran afecto o consideración hacia sus compañeros.	X		X		X		
23	Los miembros del equipo comparten fuentes de información para el trabajo grupal.	X		X		X		

	<b>Dimensión 4: Gestión Interna de Equipo</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>24</b>	Los miembros del equipo se organizan para un buen desempeño grupal.	X		X		X		
<b>25</b>	En el equipo de trabajo cada integrante tiene roles y tareas	X		X		X		
<b>26</b>	En el equipo de trabajo cada integrante tiene actividades concretas asignadas.	X		X		X		
<b>27</b>	Los miembros del equipo de trabajo deben gestionar adecuadamente su tiempo.	X		X		X		
<b>28</b>	Los miembros del equipo buscan terminar el trabajo en el tiempo establecido.	X		X		X		
<b>29</b>	En el equipo de trabajo se plantean problemas referidos a su organización	X		X		X		
<b>30</b>	El equipo de trabajo busca solucionar dilemas que comprometen su organización.	X		X		X		
<b>31</b>	El equipo de trabajo presenta propuestas abiertas a consideración de todos	X		X		X		
<b>32</b>	El equipo de trabajo concluye tareas pendientes mediante actividades necesarias.	X		X		X		
<b>33</b>	El equipo de trabajo avala comentarios o propuestas hechas por algún miembro.	X		X		X		
<b>34</b>	Existe consenso en las opiniones vertidas en el equipo de trabajo.	X		X		X		
<b>35</b>	Los miembros del equipo comparten con los demás sus experiencias personales.	X		X		X		
<b>36</b>	Al interior del equipo de trabajo se presentan soluciones frente a alguna disyuntiva.	X		X		X		

37	Cualquier miembro del equipo puede asumir el liderazgo de este.	X		X		X		
38	En el equipo de trabajo existe tolerancia a las críticas y sugerencias.	X		X		X		
39	Los miembros del equipo de trabajo toman decisiones conjuntas en bien del grupo	X		X		X		
40	En el equipo de trabajo se evidencian expresiones de cortesía en la comunicación entre sus miembros.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay**

**suficiencia):** \_\_\_\_\_

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



Florian Plasencia Roque W.  
Docente Asesor Metodológico  
DR. EN EDUCACIÓN

Lima, 15 de noviembre del 20

**Apellidos y nombres del juez evaluador: Florian Plasencia Roque**

**Especialidad del evaluador: Docente Asesor Metodológico**

<sup>1</sup> **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



## OTROS

### Gestión por proceso en los trabajadores administrativos del Centro Materno Infantil Rímac - 2018

Ítems	Categoría	n	%
Conoce los problemas del Centro Materno Infantil que afectan los objetivos y metas profesionales	Nunca	4	5.0
	Casi nunca	8	10.0
	A veces	48	60.0
	Siempre	20	25.0
	Total	80	100.0
Sabe las funciones y responsabilidades de los que laboran a su cargo en su servicio	Nunca	6	7.5
	Casi nunca	3	3.8
	A veces	20	25.0
	Siempre	51	63.8
	Total	80	100.0
Considera usted que los procedimientos y funciones a realizar están bien definidos para cada cargo	Nunca	38	47.5
	Casi nunca	20	25.0
	A veces	7	8.8
	Siempre	15	18.8
	Total	80	100.0
Usted participa utilizando el proceso y elaboración en cada actividad que se realiza	Nunca	25	31.3
	Casi nunca	20	25.0
	A veces	13	16.3
	Siempre	22	27.5
	Total	80	100.0
El Centro Materno Infantil programa actividades y capacitaciones, eventos relacionados a sus procesos de gestión	Nunca	6	7.5
	Casi nunca	21	26.3
	A veces	42	52.5
	Siempre	11	13.8
	Total	80	100.0

Ítems	Categoría	n	%
Sabe los servicios que ofrece el Centro Materno Infantil a sus clientes	Nunca	38	47.5
	Casi nunca	28	35.0
	A veces	7	8.8
	Siempre	7	8.8
	Total	80	100.0
Usted ha ayudado en la formulación de procesos (guías, protocolos, inventarios, manuales) de su servicio	Nunca	8	10.0
	Casi nunca	22	27.5
	A veces	39	48.8
	Siempre	11	13.8
	Total	80	100.0
Colabora en la elaboración de las actividades programadas dentro del Plan Operativo del Centro Materno Infantil	Nunca	21	26.3
	Casi nunca	10	12.5
	A veces	44	55.0
	Siempre	5	6.3
	Total	80	100.0
Usted participa en la programación anual de gastos (bienes, suministros y servicios) del Centro Materno Infantil	Nunca	54	67.5
	Casi nunca	9	11.3
	A veces	10	12.5
	Siempre	7	8.8
	Total	80	100.0
Existen guías, protocolos, reglamento de la organización de funciones de los trabajadores administrativos en el Centro Materno Infantil Rímac	Nunca	9	11.3
	Casi nunca	15	18.8
	A veces	26	32.5
	Siempre	30	37.5
	Total	80	100.0
Estima la necesidad de un manual de procedimiento de los trabajadores administrativos para atender a sus clientes	Nunca	5	6.3
	Casi nunca	9	11.3
	A veces	24	30.0

Ítems	Categoría	n	%
	Siempre	42	52.5
	Total	80	100.0
Considera que los objetivos y plazos están determinados para la realización de las actividades programadas según su competencia en el Centro Materno Infantil	Nunca	6	7.5
	Casi nunca	15	18.8
	A veces	41	51.3
	Siempre	18	22.5
	Total	80	100.0
Usted participa en la ejecución de acciones que contribuyen al cumplimiento de las actividades programados en el Centro Materno Infantil	Nunca	38	47.5
	Casi nunca	24	30.0
	A veces	8	10.0
	Siempre	10	12.5
	Total	80	100.0
Existe una táctica y estrategia del control de procesos en el área administrativa para el manejo optimo-laboral del Centro Materno Infantil	Nunca	9	11.3
	Casi nunca	29	36.3
	A veces	32	40.0
	Siempre	10	12.5
	Total	80	100.0
Se realizan capacitaciones periódicas para el fortalecimiento y especializaciones de los usuarios internos del Centro Materno Infantil	Nunca	10	12.5
	Casi nunca	21	26.3
	A veces	36	45.0
	Siempre	13	16.3
	Total	80	100.0
Comprende y aplica el procedimiento para implementar y verificar la eficacia de los servicios que brinda el Centro Materno Infantil	Nunca	8	10.0
	Casi nunca	22	27.5
	A veces	34	42.5
	Siempre	16	20.0
	Total	80	100.0
	Nunca	43	53.8

Ítems	Categoría	n	%	
Conoce y aplica el procedimiento institucional vigente, para implementar las acciones respecto al cumplimiento de las tareas programadas	Casi nunca	24	30.0	
	A veces	6	7.5	
	Siempre	7	8.8	
	Total	80	100.0	
Emplea los formatos de reporte durante la intervención de los procesos y procedimientos de cada actividad que se realiza en el Centro Materno Infantil	Nunca	10	12.5	
	Casi nunca	14	17.5	
	A veces	17	21.3	
	Siempre	39	48.8	
Aplica instrumento de satisfacción del usuario en el Centro Materno Infantil, a través de las encuestas periódicas	Nunca	18	22.5	
	Casi nunca	23	28.8	
	A veces	27	33.8	
	Siempre	12	15.0	
Total	Total	80	100.0	
	Se realizan auditorías internas a los procesos y procedimientos que se realizan en el Centro Materno Infantil	Nunca	44	55.0
		Casi nunca	25	31.3
		A veces	4	5.0
Siempre		7	8.8	
Total		80	100.0	
Se procesan los datos (reclamos, quejas, y sugerencias) para mejorar la atención a los usuarios	Nunca	8	10.0	
	Casi nunca	15	18.8	
	A veces	38	47.5	
	Siempre	19	23.8	
	Total	80	100.0	
Reporta las incidencias y ocurrencias diarias suscitadas en la ejecución de las actividades programadas	Nunca	3	3.8	
	Casi nunca	12	15.0	
	A veces	38	47.5	
	Siempre	27	33.8	

Ítems	Categoría	n	%
	Total	80	100.0
Existen problemas asociados a la ejecución de los procesos y procedimientos que se realizan en el Centro Materno Infantil	Nunca	4	5.0
	Casi nunca	12	15.0
	A veces	47	58.8
	Siempre	17	21.3
	Total	80	100.0
Considera que los espacios físicos están acondicionados y apropiados para atender los diferentes servicios que brindan en el Centro Materno Infantil	Nunca	20	25.0
	Casi nunca	31	38.8
	A veces	21	26.3
	Siempre	8	10.0
	Total	80	100.0
Periódicamente elaboran una relación con alternativas de soluciones ante hechos de contingencia	Nunca	15	18.8
	Casi nunca	29	36.3
	A veces	30	37.5
	Siempre	6	7.5
	Total	80	100.0
Realiza propuestas de mejoras en las actividades que realiza utilizando mecanismos de verificación en tus acciones diarias	Nunca	44	55.0
	Casi nunca	25	31.3
	A veces	3	3.8
	Siempre	8	10.0
	Total	80	100.0
Diseñan la elaboración de los procesos y procedimientos en los servicios del Centro Materno Infantil	Nunca	15	18.8
	Casi nunca	20	25.0
	A veces	37	46.3
	Siempre	8	10.0
	Total	80	100.0
Han implementado acciones correctivas como resultado de la evaluación de la	Nunca	10	12.5
	Casi nunca	21	26.3

Ítems	Categoría	n	%
satisfacción de los usuarios del Centro Materno Infantil	A veces	39	48.8
	Siempre	10	12.5
	Total	80	100.0

Trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del Centro Materno Infantil  
Rimac, 2018

Ítems	Categoría	n	%
En el trabajo cooperativo todos los miembros del equipo conocen las metas a lograr	Muy en desacuerdo	2	2.5
	Desacuerdo	18	22.5
	De acuerdo	52	65.0
	Muy de acuerdo	8	10.0
	Total	80	100.0
Los miembros del equipo tienen en cuenta los resultados que deben presentar	Muy en desacuerdo	3	3.8
	Desacuerdo	12	15.0
	De acuerdo	41	51.3
	Muy de acuerdo	24	30.0
	Total	80	100.0
Los miembros del equipo tienen presentes las metas a alcanzar y promueven que sus compañeros no olviden estas metas	Muy en desacuerdo	3	3.8
	Desacuerdo	18	22.5
	De acuerdo	41	51.3
	Muy de acuerdo	18	22.5
	Total	80	100.0
Los miembros del equipo cumplen las tareas que se proponen como metas	Muy en desacuerdo	5	6.3
	Desacuerdo	7	8.8
	De acuerdo	51	63.8
	Muy de acuerdo	17	21.3
	Total	80	100.0
Los miembros del equipo con su trabajo personal contribuyen a alcanzar la meta	Muy en desacuerdo	1	1.3
	Desacuerdo	22	27.5
	De acuerdo	45	56.3
	Muy de acuerdo	12	15.0
	Total	80	100.0
	Muy en desacuerdo	6	7.5

<b>Ítems</b>	<b>Categoría</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Todos los miembros del equipo comparten una misma visión para alcanzar la meta	Desacuerdo	15	18.8
	De acuerdo	46	57.5
	Muy de acuerdo	13	16.3
	Total	80	100.0
Cada miembro del equipo cumple eficazmente con su parte del trabajo	Muy en desacuerdo	4	5.0
	Desacuerdo	11	13.8
	De acuerdo	50	62.5
	Muy de acuerdo	15	18.8
Total	80	100.0	
Los miembros del equipo realizan actividades para integrar eficazmente el trabajo individual y cumplir con las tareas del grupo	Muy en desacuerdo	4	5.0
	Desacuerdo	13	16.3
	De acuerdo	49	61.3
	Muy de acuerdo	14	17.5
	Total	80	100.0
Cada miembro del equipo realiza tareas que no son efectuadas por los demás	Muy en desacuerdo	5	6.3
	Desacuerdo	40	50.0
	De acuerdo	29	36.3
	Muy de acuerdo	6	7.5
	Total	80	100.0
El equipo de trabajo promueve el rendimiento óptimo de todos sus integrantes	Muy en desacuerdo	2	2.5
	Desacuerdo	15	18.8
	De acuerdo	45	56.3
	Muy de acuerdo	18	22.5
	Total	80	100.0
El equipo de trabajo apoya el rendimiento de sus integrantes	Muy en desacuerdo	5	6.3
	Desacuerdo	9	11.3
	De acuerdo	42	52.5
	Muy de acuerdo	24	30.0
	Total	80	100.0
Cada miembro del equipo es responsable de cumplir la tarea que se le asignó	Muy en desacuerdo	3	3.8
	Desacuerdo	9	11.3
	De acuerdo	52	65.0
	Muy de acuerdo	16	20.0
	Total	80	100.0

<b>Ítems</b>	<b>Categoría</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Los integrantes del equipo motivan a sus compañeros para continuar el trabajo	Muy en desacuerdo	4	5.0
	Desacuerdo	6	7.5
	De acuerdo	50	62.5
	Muy de acuerdo	20	25.0
	Total	80	100.0
Entre los integrantes del equipo se da el reconocimiento al esfuerzo y la participación	Muy en desacuerdo	3	3.8
	Desacuerdo	15	18.8
	De acuerdo	43	53.8
	Muy de acuerdo	19	23.8
	Total	80	100.0
En el equipo de trabajo se promueve el reconocimiento por una tarea bien realizada	Muy en desacuerdo	1	1.3
	Desacuerdo	23	28.8
	De acuerdo	33	41.3
	Muy de acuerdo	23	28.8
	Total	80	100.0
Los miembros del equipo se ayudan mutuamente para realizar sus tareas	Muy en desacuerdo	5	6.3
	Desacuerdo	11	13.8
	De acuerdo	47	58.8
	Muy de acuerdo	17	21.3
	Total	80	100.0
En el equipo de trabajo se estimula positivamente la actividad de todos	Muy en desacuerdo	3	3.8
	Desacuerdo	15	18.8
	De acuerdo	46	57.5
	Muy de acuerdo	16	20.0
	Total	80	100.0
En el equipo de trabajo sus miembros participan en discusiones ventajosas	Muy en desacuerdo	4	5.0
	Desacuerdo	17	21.3
	De acuerdo	39	48.8
	Muy de acuerdo	20	25.0
	Total	80	100.0
Existe una fuerte identidad con el equipo de trabajo al cual pertenecen	Muy en desacuerdo	3	3.8
	Desacuerdo	13	16.3
	De acuerdo	43	53.8
	Muy de acuerdo	21	26.3



<b>Ítems</b>	<b>Categoría</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
	Total	80	100.0
Los miembros de un equipo se consideran parte de un todo	Muy en desacuerdo	3	3.8
	Desacuerdo	12	15.0
	De acuerdo	43	53.8
	Muy de acuerdo	22	27.5
	Total	80	100.0
Existe complicidad entre los miembros del equipo para que nadie se aleje de la meta grupal	Muy en desacuerdo	6	7.5
	Desacuerdo	9	11.3
	De acuerdo	45	56.3
	Muy de acuerdo	20	25.0
	Total	80	100.0
Los miembros del equipo demuestran afecto o consideración hacia sus compañeros	Muy en desacuerdo	2	2.5
	Desacuerdo	16	20.0
	De acuerdo	44	55.0
	Muy de acuerdo	18	22.5
	Total	80	100.0
Los miembros del equipo comparten fuentes de información para el trabajo grupal	Muy en desacuerdo	3	3.8
	Desacuerdo	7	8.8
	De acuerdo	44	55.0
	Muy de acuerdo	26	32.5
	Total	80	100.0
Los miembros del equipo se organizan para un buen desempeño grupal	Muy en desacuerdo	3	3.8
	Desacuerdo	16	20.0
	De acuerdo	42	52.5
	Muy de acuerdo	19	23.8
	Total	80	100.0
En el equipo de trabajo cada integrante tiene roles y tareas	Muy en desacuerdo	5	6.3
	Desacuerdo	4	5.0
	De acuerdo	42	52.5
	Muy de acuerdo	29	36.3
	Total	80	100.0
En el equipo de trabajo cada integrante tiene actividades concretas asignadas	Muy en desacuerdo	3	3.8
	Desacuerdo	7	8.8
	De acuerdo	38	47.5

<b>Ítems</b>	<b>Categoría</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
	Muy de acuerdo	32	40.0
	Total	80	100.0
Los miembros del equipo de trabajo deben gestionar adecuadamente su tiempo	Muy en desacuerdo	3	3.8
	Desacuerdo	23	28.8
	De acuerdo	38	47.5
	Muy de acuerdo	16	20.0
	Total	80	100.0
Los miembros del equipo buscan terminar el trabajo en el tiempo establecido	Muy en desacuerdo	5	6.3
	Desacuerdo	9	11.3
	De acuerdo	48	60.0
	Muy de acuerdo	18	22.5
	Total	80	100.0
En el equipo de trabajo se plantean problemas referidos a su organización	Muy en desacuerdo	2	2.5
	Desacuerdo	16	20.0
	De acuerdo	46	57.5
	Muy de acuerdo	16	20.0
	Total	80	100.0
El equipo de trabajo busca solucionar dilemas que comprometen su organización	Muy en desacuerdo	3	3.8
	Desacuerdo	13	16.3
	De acuerdo	47	58.8
	Muy de acuerdo	17	21.3
	Total	80	100.0
El equipo de trabajo presenta propuestas abiertas a consideración de todos	Muy en desacuerdo	5	6.3
	Desacuerdo	17	21.3
	De acuerdo	40	50.0
	Muy de acuerdo	18	22.5
	Total	80	100.0
El equipo de trabajo concluye tareas pendientes mediante actividades necesarias	Muy en desacuerdo	5	6.3
	Desacuerdo	17	21.3
	De acuerdo	50	62.5
	Muy de acuerdo	8	10.0
	Total	80	100.0
	Muy en desacuerdo	2	2.5
	Desacuerdo	14	17.5

<b>Ítems</b>	<b>Categoría</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
El equipo de trabajo avala comentarios o propuestas hechas por algún miembro	De acuerdo	49	61.3
	Muy de acuerdo	15	18.8
	Total	80	100.0
Existe consenso en las opiniones vertidas en el equipo de trabajo	Muy en desacuerdo	4	5.0
	Desacuerdo	10	12.5
	De acuerdo	52	65.0
	Muy de acuerdo	14	17.5
	Total	80	100.0
Los miembros del equipo comparten con los demás sus experiencias personales	Muy en desacuerdo	4	5.0
	Desacuerdo	14	17.5
	De acuerdo	48	60.0
	Muy de acuerdo	14	17.5
	Total	80	100.0
Al interior del equipo de trabajo se presentan soluciones frente a alguna disyuntiva	Muy en desacuerdo	5	6.3
	Desacuerdo	11	13.8
	De acuerdo	44	55.0
	Muy de acuerdo	20	25.0
	Total	80	100.0
Cualquier miembro del equipo puede sumir el liderazgo de este	Muy en desacuerdo	4	5.0
	Desacuerdo	12	15.0
	De acuerdo	45	56.3
	Muy de acuerdo	19	23.8
	Total	80	100.0
En el equipo de trabajo existe tolerancia a las críticas y sugerencias	Muy en desacuerdo	4	5.0
	Desacuerdo	10	12.5
	De acuerdo	49	61.3
	Muy de acuerdo	17	21.3
	Total	80	100.0
Los miembros del equipo de trabajo toman decisiones conjuntas en bien del grupo	Muy en desacuerdo	3	3.8
	Desacuerdo	8	10.0
	De acuerdo	44	55.0
	Muy de acuerdo	25	31.3
	Total	80	100.0
	Muy en desacuerdo	3	3.8

<b>Ítems</b>	<b>Categoría</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
En el equipo de trabajo se evidencian expresiones de cortesía en la comunicación entre sus miembros	Desacuerdo	7	8.8
	De acuerdo	49	61.3
	Muy de acuerdo	21	26.3
	Total	80	100.0



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de autenticidad del asesor**

Yo, Sebastián Sánchez Díaz, docente de la Escuela de Posgrado y Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC - Lima, sede San Juan de Lurigancho, asesor de la Tesis titulada: “La gestión por procesos y el trabajo cooperativo en los trabajadores administrativos del centro Materno Infantil Rímac-2018”, de la autora SANTIAGO RIVERA KHELY CHRIS, constato que la investigación tiene un índice de 20% 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 el proyecto de investigación, 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, diciembre de 2018.

Sánchez Díaz, Sebastián	
DNI: 09834807	
ORCID: orcid.org/: 0000-0002-0099-7694	