



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión de procesos y la productividad en la
Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024**

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

AUTORAS:

Arango Contreras, Jessica Diyanira (orcid.org/0000-0001-8905-1557)

Garagondo Huaman, Herlinda (orcid.org/0000-0002-0995-4842)

ASESORA:

Dra. Méndez Gutiérrez, Leidy Lucía (orcid.org/0000-0003-2675-8090)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

Dedicatoria

A Dios, por permitirme el milagro de la vida y por admitir llegar a este punto, gozar de salud para lograr mis objetivos.

A mis padres, quienes siempre han sido un apoyo fundamental en mi vida, siempre tuvieron sus brazos extendidos para darme fuerza y brindarme las palabras precisas en los momentos que parecían ya vencidos, que con su amor y ejemplo me hicieron una persona valiente y perseverante.

A mis hermanos, por haberme brindado palabras de apoyo en todo momento a lo largo de mis estudios y su apoyo incondicional en todas las situaciones.

Jessica diyanira.

A Dios misericordioso que siempre guía mi camino, y nos brinda esperanza para seguir adelante en los momentos difíciles de la vida, a mis padres Clotilde y Víctor por ser luz de mi vida, dándome apoyo incondicional día a día, gracias por esa firmeza al enseñarme la lucha por la superación personal y profesional, quienes velaron para cumplir mis sueños, gracias a ustedes aprendí a reconocer el valor de las cosas y tuve la oportunidad de vivir una niñez feliz, gracias por ser mi fortaleza y razón para continuar luchando por mis sueños y metas, a mis hermanos por apoyarme, aconsejarme y confiar en mi persona y ser lo que soy hoy en día.

Herlinda Garagondo.

Agradecimiento

A Dios por bendecirme, por protegerme en todo momento y en cada etapa de mi vida, por darme luz en los momentos de debilidad y flaqueza, a la Universidad César Vallejo quien me ha dado la oportunidad de ser una gran profesional y a los docentes quienes ayudaron en mi formación profesional, quienes me permitieron realizar una investigación que contribuya en la sociedad y su conocimiento en futuras investigaciones.

A mis padres Esteban y Gloria por el apoyo brindado y cariño demostrado en cada momento de mis estudios, sobre todo su dedicación en sacar adelante a sus hijos la cual admiro profundamente.

A mis hermanos Sarela Brisseth y Royer por su cariño y apoyo incondicional, por estar conmigo en todo momento, gracias. Y a toda mi familia y amigos porque con sus oraciones, palabras de aliento y bromas lograron ayudarme en mis momentos de estrés y angustia. A todos que de una u otra forma me acompañaron en todos mis sueños y metas.

Jessica Diyanira.

A la Universidad Cesar Vallejo por ser alma mater en nuestra formación académica, el cual aprendimos el valor de nuestra abnegada misión, y obtuvimos los conocimientos necesarios para ejercerla digna y eficazmente, a nuestra asesora Dra. Méndez Gutiérrez Leidy Lucía, por el apoyo incondicional y constante para culminar nuestra tesis, fue por su gran dedicación, que nació la pasión de culminar nuestro proyecto de investigación, a mis compañeros de carrera, por no decaer ante las vicisitudes.

Herlinda Garagondo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDEZ GUTIERREZ LEIDY LUCIA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de procesos y la productividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024", cuyos autores son GARAGONDO HUAMAN HERLINDA, ARANGO CONTRERAS JESSICA DIYANIRA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 09 de Mayo del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDEZ GUTIERREZ LEIDY LUCIA DNI: 46215770 ORCID: 0000-0003-2675-8090	Firmado electrónicamente por: LMENDEZGUT el 23- 05-2024 15:02:42

Código documento Trilce: TRI - 0746950



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, GARAGONDO HUAMAN HERLINDA, ARANGO CONTRERAS JESSICA DIYANIRA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión de procesos y la productividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
HERLINDA GARAGONDO HUAMAN DNI: 63322139 ORCID: 0000-0002-0995-4842	Firmado electrónicamente por: HEGARAGONDOHU el 09-05-2024 12:13:45
JESSICA DIYANIRA ARANGO CONTRERAS DNI: 70216830 ORCID: 0000-0001-8905-1557	Firmado electrónicamente por: JEARANGOCO el 09- 05-2024 17:15:30

Código documento Trilce: TRI - 0746953

Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de Autenticidad del Asesor	iv
Declaratoria de Originalidad de los Autores	v
Índice de Contenidos	vi
Índice de Tablas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. Introducción	1
II. Marco Teórico	5
III. Metodología	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. Resultados	21
V. Discusión	27
VI. Conclusiones	31
VII. Recomendaciones	33
Referencias	35
ANEXOS	42

Índice de Tablas

Tabla 1 Población de la investigación.	16
Tabla 2 Nivel de la variable Gestión de procesos	21
Tabla 3 Nivel de las dimensiones de la variable Gestión de procesos	21
Tabla 4 Nivel de la variable Productividad	22
Tabla 5 Nivel de las dimensiones de la variable Productividad	23
Tabla 6 Prueba de normalidad de las variables	24
Tabla 7 Análisis correlacional entre Gestión de procesos y Productividad	24
Tabla 8 Análisis correlacional entre Gestión de procesos y Eficacia	25
Tabla 9 Análisis correlacional entre Gestión de procesos y Eficiencia	26
Tabla 10 análisis correlacional entre Gestión de procesos y Efectividad	26

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la productividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024. Para ello se usó la metodología de tipo básica con un diseño no experimental, un enfoque transversal. Se tomo como técnica a la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario. Respecto a la población se tomó un total de 30 administrativos, posteriormente se evaluó a la muestra con la misma cantidad de la población por ser una población pequeña. Entre los resultados podemos resaltar que en cuanto a la variable gestión de procesos, la percepción de los encuestados es que el 43.3% mencionan que la gestión de procesos es eficiente, el 26.7% mencionan que es regular y finalmente el 30% mencionan que es deficiente, respecto a la variable productividad existe un 60% que tuvieron una percepción alta, el 10% percepción media y el 30% percepción baja. Finalmente, entre las conclusiones afirmamos que, se determinó una relación estadísticamente significativa entre las variables estudiadas, con un p – valor de 0.000. Además, se observó una correlación alta y positiva con un coeficiente de correlación de Rho de 0.881.

Palabras clave: Gestión de procesos, productividad, eficiencia, eficacia

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship that exists between process management and productivity in the District Municipality of Vizcatán del Ene, Junín, 2024. For this, the basic methodology was used with a non-experimental design, a transversal approach. The survey was taken as a technique and the instrument used was the questionnaire. Regarding the population, a total of 30 administrative personnel were taken; subsequently, the sample was evaluated with the same amount of the population because it was a small population. Among the results we can highlight that regarding the process management variable, the perception of the respondents is that 43.3% mention that process management is efficient, 26.7% mention that it is regular and finally 30% mention that it is deficient. Regarding the productivity variable, there are 60% who had a high perception, 10% a medium perception and 30% a low perception. Finally, among the conclusions we affirm that a statistically significant relationship was determined between the variables studied, with a p - value of 0.000. Furthermore, a high and positive correlation was observed with a Rho correlation coefficient of 0.881.

Keywords: Process management, productivity, efficiency, effectiveness

I. Introducción

Las organizaciones en el mundo se esfuerzan por incrementar la productividad en sus procesos internos, implementando estrategias que les otorguen una mayor capacidad productiva que beneficie su desempeño (Ramírez et al., 2022). Se enfrentan por ello, a retos muy importantes en sus procesos de gestión, buscando maximizar sus recursos mientras tienen una adecuada administración (Espinoza, 2022). Por consiguiente, es esencial que mejoren sus operaciones a través de la innovación en sus procesos, lo que culminará en un incremento sustancial de su nivel de productividad (Medina y Moreno, 2023).

Para valorar la eficiencia y la productividad económica de una nación en relación a su inversión de trabajo, se utiliza el indicador conocido como Producto Interno Bruto (PIB) por hora laborada, expresado en dólares internacionales. Según este indicador, hasta el año 2021, los países que han experimentado los mayores aumentos en su productividad incluyen a Luxemburgo, con un impresionante valor de \$136.45, seguido por Irlanda con \$121.95, Singapur con \$74.15, Noruega con \$72.37 y Estados Unidos con \$70.68 (Organización Mundial del Trabajo, 2023).

Por otro lado, en América Latina, la productividad ha mostrado una tendencia preocupante, disminuyendo de alrededor del 120% en el año 2005 a poco más del 50% para el año 2019 (Raineri, 2023). Por otro lado, la gestión ineficiente de procesos es una preocupación central en el sector público latinoamericano. Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2024), la falta de estandarización de procesos y la burocracia excesiva son obstáculos comunes que afectan la agilidad y eficacia de las instituciones gubernamentales. En países como Argentina y Brasil, el 60% de las empresas identifican la burocracia como un impedimento importante para hacer negocios, lo que refleja la complejidad administrativa que también afecta la eficiencia del sector público (BID, 2019).

En el Perú, desde la perspectiva de Gutiérrez et al. (2022), la administración de procesos y la productividad representa un desafío importante para las organizaciones debido a la incertidumbre empresarial y la inestabilidad económica. Los directivos se ven obligados a reestructurar procesos y mejorar la productividad en un entorno volátil. En este contexto, la gestión efectiva de procesos se convierte en un factor esencial para el funcionamiento adecuado de las empresas. Mori et al.

(2022) en las últimas décadas, ha habido un enfoque en mejorar la eficiencia de la gestión pública para aumentar la satisfacción de los ciudadanos con los servicios gubernamentales. Una estrategia importante para lograr esto es la administración por procesos, que ha demostrado mejorar el rendimiento y la eficiencia al reorganizar las actividades en un entorno basado en procesos. Vásquez y Núñez (2021) consideran que los procesos en las entidades del estado están adquiriendo una creciente importancia, pero su implementación se desarrolla gradualmente, ya que su adopción aún está evolucionando hacia un mayor nivel de comprensión y experiencia.

En el ámbito local, una encuesta efectuada en Huancayo mostró que la región de Junín experimentó una disminución del 1% en su producción general, sin embargo, de forma positiva, el sector de la administración pública registró un aumento de productividad del 4.9% (Instituto Peruano de Economía [IPE], 2019). Asimismo, en una empresa ubicada en Huancayo, se observó que el 80% de participantes percibía una productividad de nivel intermedio. Y un 65% percibía a los procesos organizativos en un nivel medio, lo que tenía un impacto en la gestión administrativa. Esta última era percibida como intermedia por el 50% de los encuestados y como baja por el 40% (Mucha, 2022).

En la localidad de Vizcatán del Ene, se han identificado desafíos significativos en la administración municipal, los cuales tienen un efecto directo en la eficiencia de las técnicas y la productividad de esta entidad estatal. Problemas como la presencia de retrasos significativos en la tramitación de documentos en algunas de sus oficinas, haciendo más lentos los procesos internos y causando un impacto negativo en otras áreas, generando una cadena de ineficiencia. Demoras en la obtención de permisos para proyectos importantes generan retrasos en su implementación, resultando en costos financieros y sociales significativos. Esto obstaculiza iniciativas que podrían beneficiar a la comunidad. Además, la asignación tardía de recursos para actividades sociales afecta el bienestar colectivo y da la impresión de falta de productividad en áreas municipales, impactando negativamente en la percepción de la municipalidad por parte de la comunidad.

Frente a este desafío, se planteó como problema: ¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y la productividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán

del Ene, Junín, 2024? Asimismo, se plantearon los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y la eficacia en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024? ¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y la eficiencia en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024? ¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y la efectividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024?

Este estudio se basó en unificar y estructurar teorías preexistentes relacionadas con las variables estudiadas. Sintetiza conceptos esenciales de investigaciones previas para formar una teoría pertinente al entorno municipal, siendo una valiosa contribución científica. Establece bases sólidas para futuros investigadores interesados en comprender y mejorar las variables estudiadas. Al unificar teorías existentes y proponer una nueva perspectiva, facilita el desarrollo de enfoques más eficientes alineados con la gestión de procesos, lo que puede aumentar la productividad.

Esta investigación proporciona a las autoridades municipales información crucial para adaptar y optimizar la administración de procesos, con la meta de incrementar la productividad. Ofrece respaldo a diversas áreas de la entidad analizada al abordar los desafíos actuales en sus procesos internos, promoviendo su mejora para lograr una mayor eficiencia. También identifica áreas de mejora específicas y ofrece recomendaciones prácticas para abordarlas, lo que mejora continuamente el bienestar de los residentes locales y la percepción de la municipalidad.

Además, se tiene una relevancia social importante, porque una municipalidad eficiente y productiva es fundamental para brindar satisfacción a cada necesidad y expectativa de las personas, que depende de algunos de servicios esenciales que brinda la entidad estudiada. Si la gestión de procesos mejora y así también lo hace la productividad, esta investigación contribuirá dando una mejora en el bienestar de los habitantes y reforzará la confianza en las entidades gubernamentales locales.

Se cuenta con una justificación de conveniencia, debido a que la elección de realizar esta investigación en una municipalidad, se basa en la oportunidad de abordar una problemática actual y notable en un medio específico. Está presente

la oportunidad de evaluar la eficacia de posibles medidas de mejora implementadas en la municipalidad, lo que puede ofrecer información práctica y actualizada. Además, el enfoque en una municipalidad garantiza una comprensión más precisa de los desafíos y oportunidades únicos relacionados con cada una de las variables que se analizan en este estudio.

Se cuenta también con una justificación metodológica, debido a que la elección de una determinada metodología será de utilidad en la generación de datos estructurados y análisis estadísticos que servirán como un modelo valioso para futuros investigadores que deseen explorar temas similares en contextos gubernamentales locales. La metodología empleada en la investigación proporciona una base sólida y replicable para estudios en el contexto de la gestión pública, favoreciendo al progreso del conocimiento en esta área.

Para dar respuesta a la problemática que se ha expuesto, se propuso el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la productividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024. Igualmente se propusieron los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la eficacia en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024; Determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la eficiencia en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024; Determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la efectividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024.

Además, se formuló la siguiente hipótesis principal, con el propósito de verificar si: La gestión de procesos se relaciona significativamente con la productividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024. Siguiendo esta línea se plantearon las hipótesis específicas para comprobar si: La gestión de procesos se relaciona significativamente con la eficacia en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024; La gestión de procesos se relaciona significativamente con la eficiencia en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024; La gestión de procesos se relaciona significativamente con la efectividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024.

II. Marco Teórico

Para contextualizar adecuadamente la investigación, se expusieron los antecedentes que sentaron las bases de este estudio. Al respecto se tiene en el contexto internacional a Zurita (2022), en su trabajo de maestría se propuso evaluar cómo se relaciona la gestión por procesos con la productividad al interior de una unidad ejecutora policial. Este estudio se realizó de manera fundamental, utilizando un diseño no experimental y correlacional. Se aplicó un cuestionario a 20 colaboradores. Los hallazgos manifestaron que, en cuanto a la gestión por procesos, la mayoría de los participantes la consideró como deficiente, seguida por una proporción que la calificó como regular, y solo una minoría la evaluó como buena. En cuanto a la productividad laboral, la mayoría de los encuestados la percibió como regular, seguida por una proporción que la calificó como deficiente, y solo una minoría la consideró buena.

Sierra et al., (2022), en su estudio de investigación buscó plantear estrategias para la mejora de la productividad, la calidad y competitividad en las empresas del sector confección en el Estado Táchira. El estudio se fundamenta en un análisis descriptivo de campo, donde se emplearon cuestionarios. La población y la muestra estuvo compuesta por 98 empresas. Los hallazgos principales revelan discrepancias en la percepción de la productividad, desafíos significativos en la compra de suministros y materias primas, una producción restringida y la dependencia exclusiva en mantenimiento correctivo para la maquinaria. En lo que respecta a la gestión de calidad, se han establecido metas y objetivos, sin embargo, aún falta implementar un sistema de gestión de calidad y la elaboración de especificaciones técnicas detalladas para los productos.

Cordova (2022), en su investigación de licenciatura, se propuso analizar el impacto de la gestión de procesos en el rendimiento de los empleados en la Municipalidad Provincial de Sullana en el año 2022. Se eligió una metodología cuantitativa y un diseño de investigación no experimental y correlacional. Se usó un cuestionario dirigido a una muestra de 198 colaboradores, seleccionados de una población total de 405. Los hallazgos revelaron una positiva y notable relación en el estudio en los trabajadores del municipio provincial. Estos hallazgos respaldaron la hipótesis de la tesis, concluyendo que una gestión eficiente de procesos juega

un fundamental papel en el incremento de la eficiencia en la municipalidad analizada.

Valverde (2023), en su trabajo de maestría, se propuso evaluar cómo, la gestión por procesos, tiene influencia en la productividad de una organización agroindustrial. Para lograr este propósito, se adoptó un enfoque descriptivo y correlacional. Se administró un cuestionario a 18 colaboradores. El análisis de los datos proporcionó resultados concluyentes sobre las variables de análisis en el ámbito de estudio. Dichos resultados respaldaron la idea de que la ejecución de un enfoque centrado en procesos puede tener un impacto positivo en la eficacia y el rendimiento en el sector agroindustrial, destacando la importancia de esta estrategia para el desarrollo de la empresa en este campo.

Dentro del ámbito nacional se tiene a Gallardo (2023), en su estudio de maestría realizada en la región Ucayali, buscó hallar cómo se relacionaban la gestión de técnicas con la productividad al interior de una universidad estatal. Para ello aplicó un estudio básico, correlacional, enfocado en ser cuantitativo, no experimental, también de corte transaccional. Los hallazgos mencionan que una parte significativa de los colaboradores considera muy alta el nivel de Gestión por Procesos, seguido de aquellos que lo califican como alto. En cuanto a la productividad, una mayoría de los encuestados la describen como muy alta, seguida de una calificación de alta. Solo una minoría ve la productividad en un nivel medio o bajo. En esta investigación, se ha realizado un análisis que revela una correspondencia positiva significativa entre las variables de estudio. Esto propone que la implementación de una gestión, que esté asentada en procesos, está vinculada relevantemente al nivel de productividad.

Niño (2021), en su trabajo de maestría realizado en Lima, se propuso evaluar cómo la gestión de procesos se relaciona con el desempeño de los empleados en el ámbito de la producción de cerámicos en Lima. Fue de enfoque descriptivo y correlacional con un diseño cuantitativo, involucrando a 112 empleados de estos talleres. Se emplearon las encuestas que contenía su respectivo cuestionario. Los hallazgos expusieron una relación relevante y positiva entre la gestión de procesos y la productividad entre los colaboradores, respaldada por un sólido coeficiente de relación de Spearman. Concluyó validando que se encontró de una directa

correlación entre las variables de análisis de cada trabajador analizado. Se acentúa la jerarquía de la eficiencia en la gestión de procesos, ya que este progreso en el rendimiento laboral en los talleres de cerámica de Lima, ofreciendo así una valiosa contribución a la sostenibilidad en el mercado y a la eficacia de los productos proporcionados por estas organizaciones.

Pretel y Rodríguez (2021) en su estudio realizado en Cajamarca, tuvo como propósito examinar cómo la gestión de procesos administrativos se vincula con la productividad al interior de una empresa del sector automotriz. Emplearon el método hipotético-deductivo y también cuantitativo, y sin experimentación, transversal. Así mismo, la encuesta fue elegida como el instrumento principal, siendo administrada a un grupo de 35 empleados. Los resultados indicaron que una parte significativa de los trabajadores respalda el proceso administrativo, con un grupo considerable mostrando un fuerte apoyo. En cuanto al rendimiento laboral, se encontró una división de opiniones, con algunos trabajadores expresando una alta satisfacción y otros mostrando desacuerdo. Estos hallazgos sugieren una relación sólida y notable entre las dos variables. Además, la hipótesis planteada fue respaldada por el análisis estadístico, lo que corrobora la presencia de una correlación significativa.

Salazar y Torres (2020), en un estudio realizado en la ciudad de Trujillo, se propusieron evaluar cómo la gestión de procesos impacta en la productividad de los empleados de una entidad bancaria. Para dicha finalidad, utilizaron una metodología aplicada y con diseño preexperimental. Además, aplicaron las etapas de la gestión por procesos, que incluyeron la creación de un manual, una ficha de indicadores, un inventario y un mapa de procesos para monitoreo y control. La muestra del estudio consistió en 40 empleados de la empresa, y se empleó la prueba de T-student en la evaluación de la significación de cada medición. Las conclusiones indicaron que la ejecución de la gestión de procesos tuvo un efecto positivo, ya que mejoró la eficiencia en el desempeño de los empleados, aumentó su empatía y, en última instancia, generó una mayor satisfacción entre los clientes de la empresa.

Salas (2020), en su trabajo de maestría realizado en la ciudad de Lima, se propuso establecer cómo la gestión por procesos se relaciona con la productividad

del personal en una unidad ejecutora policial. Eligió una metodología cuantitativa, con un enfoque de investigación básica y un diseño correlacional. Se obtuvo como resultados que, la productividad laboral en la unidad ejecutora policial, está influenciada por la calidad de la gestión en cuanto a procesos. Cuando hay deficiencia de gestión, entonces tiende a ser más baja la productividad en comparación con situaciones en las que la gestión por procesos es más adecuada. Esta indicación sugiere que la gestión en cuanto a procesos guarda una relación significativa con la productividad del personal en la unidad. A partir de esto, se consigue que existe una conexión reveladora de las variables de análisis en la unidad ejecutora policial.

Aroni (2021), en su estudio de maestría realizada en Huancavelica, se planteó investigar cómo la gestión por procesos está relacionada con la productividad laboral en una municipalidad. Empleó una indagación aplicada, descriptiva, no experimental. Se empleó la encuesta y su herramienta fue el cuestionario, que se administró a 70 empleados. Los hallazgos revelaron que la fase inicial de la gestión por procesos está relacionada con la productividad, además, se observó que la etapa de diagnóstico e identificación de procesos también mostró una correlación significativa con la productividad laboral, la etapa de mejora de procesos también demostró una asociación notable con la productividad laboral. Se estableció que hay una conexión sólida de la gestión sobre los procesos y la eficiencia de los personales. Esta conexión se destaca por su fortaleza, sin embargo, para ser más precisos, no podemos dejar de mencionar que esta relación es significativa.

Castañeda (2019), en su trabajo de maestría realizado en Lima, se propuso determinar cómo la gestión de procesos se relaciona con la productividad logística en una entidad de seguridad. La metodología empleada en este estudio fue descriptiva, no experimental y con un enfoque transversal. Se hizo uso de un cuestionario que fue aplicado a 120 personales de la empresa. Los hallazgos revelaron una relación directa entre la gestión de procesos y en la productividad. La conclusión alcanzada es que existe una relación notable entre cada una de las variables, hallazgo que respalda la noción de que el marco teórico contribuye de manera importante a la ampliación de nuestros conocimientos en relación a la

gestión en cuanto a procesos, así como en el de la productividad, demostrando una positiva correlación de moderada a fuerte magnitud.

A continuación, se muestran las teorías relacionadas con la gestión de procesos, con énfasis en la Teoría de la Reingeniería de Procesos. Esta teoría persigue una transformación profunda en las programaciones empresariales, con el propósito de alcanzar progresos significativos en el rendimiento, la eficiencia y la calidad. A diferencia del enfoque del progreso continuo, que se centra en ajustes incrementales, la reingeniería se caracteriza por una evaluación exhaustiva y, a menudo, una reconstrucción completa de los procesos. Algunos principios fundamentales incluyen comenzar desde cero, lo que significa replantear y rediseñar por completo la forma en que se elaboran las tareas. Además, se enfoca en las necesidades y expectativas del cliente al rediseñar los procesos y busca eliminar pasos innecesarios, con el objetivo de reducir la burocracia y eliminar la redundancia de pasos que suelen existir en los procedimientos tradicionales (Pérez et al., 2017).

Además, existe la Teoría de la Mejora Continua, que se fundamenta en la premisa de que la optimización constante y el perfeccionamiento son aplicables a cualquier proceso. Su propósito radica en la erradicación de ineficiencias, la disminución del desperdicio y el incremento progresivo y sostenible de la calidad de los procesos. Esta teoría se respalda en diversas perspectivas y herramientas, sobresaliendo entre ellas las siguientes: Six Sigma, un enfoque estadístico que persigue la minimización de la variabilidad en los procesos y la reducción al mínimo de los defectos. Lean Management, centrado en la eliminación del desperdicio, aspira a maximizar el valor para el cliente al tiempo que minimiza actividades superfluas y la utilización ineficiente de recursos. Kaizen, un enfoque japonés que fomenta la mejora continua mediante pequeñas modificaciones incrementales en los procesos, involucrando a todos los estratos de la organización (Laoyan, 2022).

Acerca de la gestión facilita la supervisión de las actividades empresariales, si bien, su efectividad en la aplicación se ve afectada por una serie de elementos. (Rodríguez y Dávila, 2022). Así mismo, involucra organizar, supervisar y mejorar de manera sistemática las actividades y secuencias de trabajo, con el fin de lograr eficacia, excelencia y eficiencia en la entrega de productos o servicios (Gošnik,

2021). Se ha transformado en un recurso invaluable para aquellas organizaciones que buscan mejorar su productividad actual y aspiran a obtener ventajas competitivas en su entorno organizacional (Abayomi Kafiu, 2022).

Tomando en cuenta la problemática planteada, para Gestión de procesos se plantearon las subsiguientes dimensiones: Procesos de apoyo, procesos operativos, y procesos estratégicos.

La dimensión procesos estratégicos, abarca un conjunto de actividades y operaciones que están cuidadosamente planificadas y diseñadas para conseguir los objetivos a largo plazo de una compañía u organización. Estos procedimientos están alineados de manera estrecha con las metas trascendentales de la entidad (Fonseca et al., 2020). También consiste en configurar la cadena de valor de manera que respalde la estrategia y, en respuesta a los cambios constantes, ajustarla periódica e iterativamente para alinearse con la estrategia (Ramos, 2021).

La dimensión procesos operativos engloba las actividades y procedimientos diarios que una organización lleva a cabo para ejecutar sus funciones principales. Estos procesos se centran en la ejecución eficiente y efectiva de las tareas y actividades rutinarias necesarias para el funcionamiento continuo de la organización (Kawira, 2020). Los procesos operativos se ocupan de las operaciones cotidianas, como la producción, la distribución, el servicio y la administración del flujo de trabajo. Su eficacia y eficiencia son esenciales para mantener la excelencia de los (Cevallos y García, 2023). se encuentran directamente relacionadas con los servicios ofrecidos e involucran el conjunto de actividades de recepción, almacenamiento y distribución de mercancías (Cora et al., 2021).

La dimensión procesos de apoyo se refiere a una serie de actividades y procedimientos que respaldan y facilitan la realización de los métodos operativos y estratégicos en una organización. Así mismo, son esenciales para garantizar el funcionamiento sin problemas de las operaciones principales y estratégicas. Incluyen actividades como la gestión de recursos humanos, la contabilidad, la adquisición de suministros y otros servicios que, aunque no forman parte de las operaciones centrales, son fundamentales para preservar la eficiencia y la calidad en toda organización (Mori et al., 2022). Ofrecen respaldo a las operaciones

esenciales y resultan vitales para el educado desenvolvimiento de todas las actividades dentro de la organización (Cisneros, 2020).

Para dar sustento a la variable productividad, existe la teoría de Taylor, también conocida como administración científica y formulada por Frederick Taylor, la cual postula y se centra en la optimización de la productividad mediante una serie de enfoques clave. Taylor destacó la importancia de contar con individuos que se ajusten perfectamente a los roles asignados, recibiendo una compensación justa y disfrutando de un entorno laboral favorable. Asimismo, subrayó la necesidad de proporcionar capacitación y apoyo para el desarrollo profesional de los empleados, alentando la formación de equipos cohesionados con el fin de conseguir resultados efectivos y lograr los objetivos establecidos. La filosofía de Taylor se articula en una serie de principios esenciales: en primer lugar, la planificación, que implica la cuidadosa elaboración de estrategias; en segundo lugar, la preparación, que se refiere a la minuciosa selección de personal idóneo; en tercer lugar, el control, que se basa en la evaluación y seguimiento en función de las responsabilidades y metas; y finalmente, la ejecución, que consiste en asignar y delegar tareas de manera eficiente (Ramírez et al., 2022).

Sobre la segunda variable, la productividad es la medida de eficiencia y eficacia en la conducción de recursos, fundamental para el desarrollo y el logro de cualquier entidad o compañía (Franco et al., 2021). La productividad de una entidad o individuo está vinculada a su capacidad para producir resultados de calidad y cantidad óptimos en relación con los recursos empleados (Kour et al., 2019). Además, se puede medir mediante la correspondencia entre la producción (resultado) y los recursos manejados para obtener esa producción (Zhang y Wu, 2021).

Considerando la problemática, se establecieron, las siguientes dimensiones: eficacia, eficiencia, y efectividad.

La dimensión de eficacia alude a la habilidad de una organización para conseguir sus objetivos y metas de manera exitosa. Una organización se considera eficaz cuando logra sus resultados de manera consistente y alineada con sus propósitos, demostrando su capacidad para cumplir sus compromisos y entregar productos o servicios de calidad (Ramon, 2021). Además, se enfoca en la eficacia

organizativa para lograr resultados deseados, cumplir responsabilidades y satisfacer las necesidades de partes interesadas como clientes, usuarios y la comunidad en general (Partridge y Tsvetkova, 2021).

La dimensión eficiencia tiene que ver con la capacidad que tiene una organización para conseguir sus fines y metas con la utilización mínima de recursos, tales como tiempo, dinero, personal y otros recursos disponibles. Se trata de realizar actividades y procesos de manera óptima, minimizando cualquier desperdicio o ineficiencia. La eficiencia es fundamental para mejorar la productividad, ya que permite maximizar el rendimiento con un coste o esfuerzo mínimo, lo que contribuye a lograr derivaciones de alta calidad en un tiempo determinado y con recursos limitados (Ramon, 2021). Así también se hace mención sobre la capacidad de la entidad para utilizar sus recursos de manera óptima para lograr sus objetivos y producir resultados de manera efectiva (Yeverino y Montoro, 2020). Resulta ser la habilidad para alcanzar lo deseado con la menor utilización de factores posibles, como tiempo, dinero o energía (Vries et al., 2020).

La dimensión efectividad tiene que ver con la capacidad de una organización para producir resultados de alta calidad que cumplan con los objetivos y requisitos establecidos. Se reúne en la cabida de la organización para generar un impacto positivo y compensar las necesidades de sus partes interesadas, como clientes, usuarios y la comunidad en general. Una organización efectiva se esfuerza por alcanzar sus objetivos de manera satisfactoria y contribuir al éxito general de la entidad (Ramon, 2021). Además, se trata de la medida en que una organización utiliza sus recursos, como tiempo, dinero, mano de obra y tecnología, para alcanzar sus metas y generar valor (Zerah y Oladipo, 2020). Así también, se sostiene que refiere a la capacidad de lograr los resultados deseados de manera exitosa. En el contexto de la gestión de procesos, se refiere a la disposición de los procesos para conseguir objetivos y producir resultados positivos (Bergston et al., 2021).

III. Metodología

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Se empleó una investigación de índole básico. Acorde con Hernández y Mendoza (2018), es básica porque proporciona la base fundamental para el conocimiento, fomenta la innovación y la colaboración, desarrolla la capacidad científica y prepara el terreno para investigaciones aplicadas, lo que en última instancia impulsa el avance científico y tecnológico en el mundo.

El estudio realizado prepara el terreno para investigaciones aplicadas, promoviendo el avance científico y tecnológico en la sociedad; la inversión en investigaciones básicas es esencial para el progreso a largo plazo en cualquier campo científico.

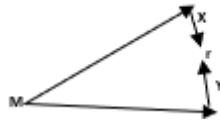
3.1.2. Diseño de investigación

Se trabajó siguiendo un diseño no experimental. Señala Hernández y Mendoza (2018), en estos análisis, no se llevan a cabo manejos deliberadas de las variables de estudio; más bien, en estos estudios, los fenómenos son observados tal como se manifiestan en su contexto natural. Asimismo, se tuvo enfoque transversal, ya que las variables se analizan simultáneamente en un momento específico.

El enfoque adoptado fue de carácter correlacional. según Hernández y Mendoza (2018), estaría relacionado con la identificación y análisis de la relación entre dos o más variables. Este enfoque implica evaluar la magnitud y la orientación de la relación entre las variables, pero no tiene como objetivo establecer relaciones de causa y efecto entre ellas. En lugar de eso, se centra en comprender cómo varían juntas las variables y si existe alguna relación entre ellas.

Figura 1

Esbozo de diseño de investigación



Muestra: Personas

X: Gestión de procesos

Y: Productividad

r : Relación

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de procesos

Definición conceptual: Conforme con la Autoridad Nacional de Servicio Civil (SERVIR, 2021), las gestiones de los procesos es la "forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades laborales integral y progresivamente en las unidades de una organización. Este enfoque busca satisfacer las necesidades y expectativas, así como alcanzar los objetivos" (p.41).

Definición operacional: Se definirá de manera operativa según lo mencionado por Huerta y Huerta (2022) quien señala que la gestión de procesos se divide en los operaciones estratégicas, procesos operativos y procesos de apoyo (p.43). Además, SERVIR (2021), se estructura en procesos de carácter estratégico, misional y de apoyo (p.40).

Indicadores: Los indicadores de la dimensión procesos estratégicos son: Comunicación estratégica, planificación efectiva, objetivos claros, evaluación continua y alineación de metas. Los indicadores de procesos operativos son: Flujo documental, ejecución de procesos, satisfacción del cliente, necesidades del cliente y generación de valor. Los indicadores de procesos de apoyo son: Recursos disponibles, capacitación en apoyo, ejecución fluida de procesos, capacidad de respuesta y eficiencia de soporte.

Escala de medición: Ordinal.

Variable 2: Productividad

Definición conceptual: Es la medida de eficiencia y eficiencia en la gestión de los recursos, crucial para el crecimiento y el éxito de cualquier entidad, ya que implica la combinación óptima de recursos para alcanzar resultados satisfactorios y mejorar las condiciones de vida (Franco et al. 2021).

Definición operacional: Se definirá operativamente teniendo en cuenta a Ramírez et al. (2022) quienes afirman que los componentes de la productividad son la eficacia, eficiencia y efectividad (p.195). Así mismo, Cedeño (2021) señala que la productividad depende de la eficiencia, eficacia y la efectividad (p.13).

Indicadores: De la dimensión eficacia son: logro de objetivos, cumplimiento de plazos, optimización de recursos, satisfacción del usuario y calidad de resultados. Los indicadores de la dimensión Eficiencia son: Uso de recursos, flujo de trabajo, eliminación de tareas innecesarias (Menor costo), aspectos técnicos y capital humano. Los indicadores de la dimensión Efectividad son: Logro de resultados, impacto positivo, eficiencia operativa, satisfacción del usuario y cumplimiento de responsabilidades.

Escala de medición: Ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), detallan que se define a la población como el total de elementos o personas que poseen particulares rasgos y son el enfoque de interés en un estudio de investigación, puede ser grande o pequeña, y es fundamental para definir el alcance del estudio. La población estimada para el actual estudio fue de 30 personales administrativos de la municipalidad de estudio.

Tabla 1

Población de la investigación.

Personal	Cantidad
Trabajadores administrativos	30
TOTAL	30

Fuente: Información de la entidad.

3.3.2. Muestra

Considerando las palabras de Hernández y Mendoza (2018), la muestra constituye una porción específica seleccionada de la totalidad de individuos que forman parte la población.

En el marco de este estudio se tomó en cuenta como muestra a toda la población, por consiguiente, la muestra también estuvo compuesta por 30 personales de la municipalidad de análisis en el 2024.

3.3.3. Muestreo

Se empleo una técnica de muestreo no aleatorio conocido como muestreo por conveniencia. En este muestreo se elige intencionadamente individuos de la población que tenían características relevantes para el investigador, priorizando aquellos de fácil acceso y que estuvieran dispuestos a participar de manera voluntaria, completándose la muestra al alcanzar el tamaño requerido (Hernández y Carpio, 2019).

Algo positivo del muestreo por conveniencia es su eficiencia para recopilar datos de manera oportuna y asequible, lo que puede ser especialmente útil en situaciones donde el acceso a la población objetivo es limitado o costoso.

3.3.4. Unidad de análisis

Cada trabajador administrativo de la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024.

3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica

Se hizo uso la encuesta. Como menciona, Bernal (2022), una encuesta se basa en la formulación precisa de una sucesión de preguntas diseñadas con esmero, con la finalidad de conseguir información notable vinculada al tema de investigación.

Se ha seleccionado esta técnica, de manera deliberada, debido a su eficiencia en la recopilación de datos en una muestra, su capacidad para generar datos cuantitativos adecuados para el análisis estadístico y su habilidad para salvaguardar la privacidad de los colaboradores, factores que la hacen altamente idónea para el propósito de este estudio.

Instrumento

En la investigación, se manejó un cuestionario como instrumento para recolectar datos de la muestra. Un cuestionario está conformado por una sucesión de interrogaciones que guardan relación con una o varias de las variables que constituyen el punto central de la medición (Hernández et al., 2014).

Se eligió este instrumento por su eficiencia y capacidad para obtener información diversa de manera estandarizada. Los cuestionarios permiten alcanzar a un gran número de participantes en un corto período, abordar una variedad de temas y facilitar el análisis posterior.

Para la investigación se elaboró el instrumento Cuestionario – Gestión de procesos y el instrumento Cuestionario – Productividad, ambos cuestionarios constan de 15 elementos cada uno. Además, se han desarrollado criterios de evaluación con niveles para cada variable y sus pertinentes dimensiones. Los detalles de los instrumentos elaborados, y de los baremos tomados en cuenta, se encuentran presentados en los anexos (Anexo 3).

Validez

Los instrumentos de medición empleados en el actual estudio pasaron por un proceso riguroso proceso de validación, que incluyó la evaluación de profesionales expertos. Este procedimiento garantizó la solidez y validez de cada elemento de medición utilizados en la muestra de estudio. Los expertos responsables de validar los instrumentos fueron la Dra. Leidy Lucía Meléndez Gutiérrez, Dr. Fredy Rubén Llancce Atao y el Mgstr. Edwar Rafael Enciso Huillca. Ellos emitieron un dictamen de "Aplicable" para los cuestionarios, asegurando así la calidad y pertinencia.

Confiabilidad

Después de validar los instrumentos, se realizó la prueba de confiabilidad con la finalidad de valorar la consistencia y estabilidad de los cuestionarios elaborados. Los hallazgos de confiabilidad de la variable de gestión de procesos mostraron un coeficiente Alfa de Cronbach equivalente a 0.937, mientras que el instrumento para la variable de productividad registró un valor de 0.954. Los resultados indican que ambos instrumentos son confiables, por lo tanto, fueron empleados en el desarrollo de la investigación (ver anexo 6).

3.5 Procedimientos

Para dar inicio a nuestro proceso de investigación, se realizó una exhaustiva búsqueda de fuentes de información. Este paso permitió adquirir un conocimiento profundo acerca de los aspectos teóricos, metodológicos y normativos relacionados con las variables de interés que conforman nuestro estudio. Además de esta preparación, se realizó el proceso de obtención de la autorización requerida para llevar a cabo el estudio.

Además, se realizó el recabo de datos utilizando un cuestionario administrado a los empleados del municipio bajo investigación. Luego, se elaboró la base de datos con ayuda de Excel y se analizó utilizando el software SPSS V26 para investigar las variables.

3.6 Método de análisis de datos

El estudio conlleva examinar conjuntos de datos para poder entender y hacer uso de la información contenida en ellos. Esto permite extraer conocimientos, patrones y relaciones significativas, lo que facilita una toma de decisiones fundamentada y una profunda comprensión de los hechos estudiados (Ortega, 2023).

Para analizar la data, se empleó el SPSS V26. Este programa nos brindó la capacidad de obtener resultados descriptivos, los cuales fueron minuciosamente examinados para comprender el nivel de cada variable y de cada dimensión. Además, se aplicaron pruebas inferenciales, como Spearman, con el fin de explorar y validar la correspondencia planteada entre las variables y con sus dimensiones, contribuyendo así a la corroboración de las hipótesis formuladas en el marco de este estudio. La confiabilidad de los instrumentos de control será rigurosamente evaluada para asegurar la robustez en los resultados.

3.7 Aspectos éticos

Se cumplió estrictamente con los códigos éticos instituidos en la UCV. En cada fase de la investigación, se dió prioridad al principio de beneficencia, esto significa que el investigador asumirá la responsabilidad de salvaguardar y fomentar el bienestar y los intereses de todos los involucrados en el estudio. Además, se aplicó rigurosamente el principio de no maleficencia, garantizando un enfoque ético y consciente que prevenga cualquier posible daño o riesgo.

Los datos de los participantes fueron tratados con confidencialidad y respeto a su autonomía, manteniendo su privacidad. Los resultados fueron evaluados con imparcialidad y rigor científico. Se garantizó la integridad ética en todas las etapas del proceso, con un compromiso firme con los derechos intelectuales mediante una correcta citación y referencia de cada contribución.

Para garantizar la integridad y rigor en la exposición de los aspectos éticos de esta investigación, se siguieron las directrices establecidas en la

guía APA en su séptima edición. Estas normas proporcionan un marco ampliamente reconocido y respetado para la cita de fuentes, la estructuración de documentos académicos y la presentación de contenido ético.

Esta sólida base ética no solo garantizó la validez y confiabilidad de los resultados, sino que también reforzó el compromiso del investigador con los estándares más altos de integridad científica y el respeto hacia todos los involucrados en el estudio.

IV. Resultados

4.1 Resultados descriptivos

Variable gestión de procesos

Tabla 2

Niveles de la variable gestión de procesos

Nivel	f	(%)
Deficiente	9	30
Regular	8	26.7
Eficiente	13	43.3
Total	30	100.0

Tomando en cuenta la Tabla 2, el 26.7% de los encuestados opinaron que el nivel de gestión de procesos es clasificado como regular. Mientras que un 30% consideró que tiene un nivel deficiente. El 43.3% de los participantes percibió que la gestión de procesos está en un horizonte eficiente. Es importante resaltar la dimensión Procesos estratégicos, ya que, según la percepción de los encuestados, esta dimensión presentó un desempeño eficiente, adecuándose a los objetivos institucionales de la unidad de análisis examinada.

Tabla 3

Niveles de las dimensiones de la gestión de procesos

Dimensión	Nivel	f	(%)
Procesos estratégicos	Deficiente	2	6.7
	Regular	9	30.0
	Eficiente	19	63.3
Procesos operativos	Deficiente	2	6.7
	Regular	11	36.7
	Eficiente	17	56.7
Procesos de apoyo	Deficiente	1	3.3
	Regular	13	43.3
	Eficiente	16	53.3

Según lo indicado en la Tabla 3, y considerando la dimensión Procesos estratégicos, el 63.3% de los participantes percibió esta dimensión en un nivel eficiente, mientras que el 30% la percibió como regular. Un 6.7% de los encuestados la consideró como deficiente.

En cuanto a la dimensión de procesos operativos, el 36.7% de los participantes percibió esta dimensión en un nivel regular, el 6.7% la percibió en un nivel deficiente. Por otro lado, el 56.7% consideró que presentó un nivel eficiente.

En cuanto a la dimensión de procesos de apoyo, el 53.3% de los encuestados la percibió en un nivel eficiente, el 43.3% la consideró en un nivel regular. Un 3.3% de los participantes la evaluó en un nivel deficiente.

Variable productividad

Tabla 4

Nivel de la variable productividad

Nivel	f	(%)
Baja	9	30
Regular	3	10.0
Alta	18	60.0
Total	30	100.0

Tomando en cuenta la tabla 4, el 60.0% de los participantes consideró que la Productividad es alta. Mientras que un 10.0% consideró que es regular. El 30.0% de los encuestados percibió que la Productividad es baja. Es importante resaltar la dimensión Efectividad, ya que, según la percepción de los encuestados, esta dimensión presentó un desempeño alto y se adecua a los objetivos institucionales de la unidad de análisis examinada.

Tabla 5*Niveles de las dimensiones de la productividad*

Dimensión	Nivel	f	(%)
Eficacia	Baja	12	40.0
	Regular	7	23.3
	Alta	11	36.7
Eficiencia	Baja	2	6.7
	Regular	10	33.3
	Alta	18	60.0
Efectividad	Baja	1	3.3
	Regular	10	33.3
	Alta	19	63.3

Según lo indicado en la tabla 5, y considerando la dimensión eficacia, el 36.7% de los participantes observa esta dimensión en un nivel elevado, así también el 23.3% la percibe en un nivel regular, además el 40.0% encuestados considera a esta en un nivel bajo.

En cuanto a la dimensión de eficiencia, el 33.3% de los encuestados la percibe en un nivel regular, mientras que el 6.7% la evalúa en un nivel bajo. El 60.0% considera que esta dimensión se encuentra en un nivel alto.

De la dimensión de efectividad, el 63.3% de los encuestados la percibe en un nivel alto, mientras que el 33.3% la evalúa en un nivel regular. Un 3.3% de los participantes considera que esta dimensión se encuentra en un nivel bajo.

4.2 Resultados inferenciales

Se realizó la prueba de normalidad con la finalidad de determinar el estadístico que se empleó en el estudio de correlación de las variables y las dimensiones.

Prueba de normalidad

Tabla 6

Test de normalidad

Variable	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de procesos	0.882	30	0.003
Productividad	0.833	30	0.000

Nota: Generado con SPSS V.26.

En la Tabla 6, se manejó el estadístico de Shapiro-Wilk para llevar a cabo la prueba de normalidad considerando la muestra y su tamaño, que es inferior a 50 elementos. Los hallazgos revelan que la variable Gestión de procesos exhibe un comportamiento no normal (Sig. = 0.003 < 0.05), mientras que la variable Productividad también muestra un comportamiento no normal (Sig. = 0.000 < 0.05). Dado que no se evidencia la existencia de una distribución, se puede inferir que se exhibe una distribución no normal. Consiguientemente, se decidió emplear el Rho de Spearman el cuál se usa para examinar la relación entre estas variables.

Hipótesis general:

Ha: La gestión de procesos se relaciona significativamente con la productividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024.

Ho: La gestión de procesos no se relaciona significativamente con la productividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024.

Tabla 7

Estudio correlacional de la gestión de procesos y productividad

		Productividad	
R de Spearman	Gestión de procesos	Coef. de Correl.	0.881
		Sig. (bil.)	0.000
		N	30

Sobre la tabla 7, y tomando en cuenta el factor Rho de Spearman, se estableció que hay una asociación positiva alta (Rho=0.881) y es significativa (p-valor 0.000 <

0.05) de la gestión de procesos y productividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024. Así mismo, basado en los resultados encontrados, se confirma que sí coexiste una correspondencia entre las mismas, consiguientemente, se admite la hipótesis alterna (Ha).

Primera hipótesis específica:

Ha: La gestión de procesos se relaciona significativamente con la eficacia en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024.

Ho: La gestión de procesos no se relaciona significativamente con la eficacia en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024.

Tabla 8

Análisis correlacional entre gestión de procesos y eficacia

		Eficacia	
R de Spearman	Gestión de procesos	Coef. de Correl.	0.939
		Sig. (bil)	0.000
		N	30

Sobre la tabla 8, y tomando en cuenta el factor Rho de Spearman, se estableció que hay una asociación positiva alta ($Rho=0.939$) y es significativa ($p\text{-valor } 0.000 < 0.05$) de la gestión de procesos y la dimensión eficacia, en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024. Además, basado en los hallazgos logrados, se evidencia que sí existe una correspondencia entre la variable y la dimensión, por ende, se admite la hipótesis alterna (Ha).

Segunda hipótesis específica:

Ha: La gestión de procesos se relaciona significativamente con la eficiencia en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024.

Ho: La gestión de procesos NO se relaciona significativamente con la eficiencia en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024.

Tabla 9*Análisis correlacional entre gestión de procesos y eficiencia*

		Eficiencia	
R de Spearman	Gestión de procesos	Coef. de Correl.	0.846
		Sig. (bil.)	0.000
		N	30

Sobre la Tabla 9, y tomando en cuenta el factor de correlación Rho de Spearman, se determinó que coexiste una correlación de 0.846 y un (p-valor $0.00 < 0.05$) de la gestión de procesos y la dimensión eficiencia, en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024. Además, basado en los hallazgos logrados, se evidencia que, si existe una correspondencia entre la variable y la dimensión, por ende, se admite la hipótesis alterna (Ha).

Tercera hipótesis específica:

Ha: La gestión de procesos se relaciona significativamente con la efectividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024.

Ho: La gestión de procesos no se relaciona significativamente con la efectividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024.

Tabla 10*Análisis correlacional entre Gestión de procesos y Efectividad*

		Efectividad	
R de Spearman	Gestión de procesos	Coef. de Correl.	0.717
		Sig. (bil.)	0.000
		N	30

Sobre la Tabla 10, y tomando en cuenta el factor Rho de Spearman, se estableció que hay una asociación positiva alta ($Rho=0.717$) y es significativa ($p\text{-valor } 0.000 < 0.05$) de la gestión de procesos y la dimensión efectividad, en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024. Además, basado en los hallazgos logrados, se evidencia que sí coexiste una correspondencia entre la variable y la dimensión, por consiguiente, se admite la hipótesis alterna (Ha).

V. Discusión

El propósito principal del estudio, fue determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la productividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024. Los hallazgos obtenidos mediante el análisis de correlación revelaron un valor positivo alta y estadísticamente significativo ($\rho=0.881$, $p=0.000$) de la gestión de procesos y la productividad. Este resultado respalda teorías como la de la Reingeniería de Procesos y la Mejora Continua, que enfatizan la importancia de optimizar los procedimientos organizacionales para mejorar el rendimiento (Pérez et al., 2017). Al contrastar estos resultados con los antecedentes, como los estudios realizados por Gallardo (2023) y Valverde (2023), se observa una tendencia similar en la que la gestión efectiva en cuanto a procesos se asocia con una mayor productividad en diferentes contextos organizacionales. Esto refuerza la validez de los hallazgos alcanzados y su aplicabilidad más allá del contexto específico de la municipalidad distrital analizada. La relevancia de esta investigación es innegable. En un mundo donde la eficiencia y la efectividad de las entidades gubernamentales están bajo constante escrutinio, el estudio proporciona evidencia empírica sobre cómo la gestión de procesos puede ser una herramienta crucial para mejorar la productividad en el sector gubernamental. El valor de este estudio radica en su habilidad para vincular teorías de gestión de procesos con su implementación práctica en una municipalidad peruana, ofreciendo un modelo que puede servir de guía para otros estudios, los cuales podrán ajustarlo según las particularidades de sus propios entornos.

Este estudio, con su primer objetivo centrado en determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la eficacia en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024, descubre resultados que muestran una asociación significativa y directa entre ambos. El índice de correlación positiva (0.939) indica una conexión sólida y favorable. Este hallazgo es consistente con la teoría de la Mejora Continua y la Reingeniería de Procesos, que postulan que una gestión de procesos efectiva puede conducir a una mayor eficacia en las operaciones organizacionales (Pérez et al., 2017). Esta relación encontrada coincide con los resultados de los antecedentes, como los de Valverde (2023) y Niño (2021), que también identificaron vínculos positivos de las variables de análisis en diferentes

contextos organizacionales. La relevancia de estos hallazgos es notable, especialmente en un escenario donde las entidades públicas enfrentan presiones crecientes para mejorar su eficacia y rendimiento. Al destacar la importancia de la gestión de procesos, este estudio brinda conocimientos valiosos para la toma de disposiciones en la administración gubernamental. Por lo que este estudio ofrece pruebas concretas que amplían nuestro entendimiento sobre cómo las pericias de gestión de procesos que logran influir en la eficiencia operativa del sector público. Estas conclusiones sirven como punto de partida para investigaciones posteriores y facilitan la identificación de prácticas y estrategias de gestión óptimas que pueden ser aplicadas en distintos contextos municipales.

Enfocándose en el segundo objetivo específico, que fue determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la eficiencia en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024. Presenta hallazgos que señalan una correlación positiva entre la facilidad de uso y el comportamiento del consumidor. El índice de correlación positivo (0.916) revela un vínculo positivo fuerte. Este hallazgo guarda conexión algunas expectativas basadas en teorías como la Administración Científica de Taylor, que sugiere un vínculo directo entre una gestión de procesos optimizada y una mayor eficiencia (Ramírez et al. 2022). Sin embargo, se alinea con estudios como el de Zurita (2022), que también encontró una correlación no significativa en contextos similares con una confiabilidad del 95%, que no respaldan una relación favorable de las variables que analizó. Esto sugiere la necesidad de investigar otros factores que podrían afectar en la productividad profesional en este contexto. Además, indica que mejorar la gestión por procesos puede no ser la única solución para aumentar la productividad laboral en esta unidad. Este hallazgo resalta la posibilidad de que, en el contorno de la administración pública municipal, haya otros aspectos que influyan de manera más significativa en la eficiencia que la gestión de procesos por sí sola. Esto abre nuevas líneas de investigación para explorar la eficiencia en el sector público y plantea preguntas importantes sobre qué otros factores podrían ser clave para mejorar la eficiencia en las municipalidades.

Sobre el tercer objetivo específico, que se centró en entender la relación entre la gestión de procesos y la efectividad. Los resultados evidenciaron una

relación estadísticamente significativa, con una correlación positiva considerable. El hallazgo de una correlación ($Rho=0.717$) en la municipalidad en estudio proporciona una perspectiva interesante en el ámbito de la gestión estatal. Esta relación, halla resonancia en los trabajos de autores como Salas (2020) sobre una unidad ejecutora policial, se encontró que la productividad laboral estaba influenciada por la calidad de la gestión por los procesos, lo que respalda la idea de que una gestión adecuada puede mejorar los resultados en términos de efectividad y productividad. Por otro lado, el trabajo de Cordova (2022) en la Municipalidad Provincial de Sullana también encontró una correlación positiva y una relación significativa entre la gestión de procesos y la productividad del personal, lo que respalda la noción de que una gestión eficaz de procesos puede mejorar el rendimiento en diferentes tipos de organizaciones. Además, el estudio de Castañeda (2019) en una entidad de seguridad encontró una correlación positiva moderada de la gestión en cuanto a procesos y con la productividad logística, lo que indica que una buena gestión de procesos puede contribuir al aumento de la productividad en diversas áreas operativas.

Los resultados del tercer objetivo específico están alineados con las teorías de gestión de procesos, que destacan la importancia de una gestión eficiente para alcanzar resultados efectivos. Así también, la correlación alta sugiere que la efectividad también podría estar influenciada por otros factores, como la cultura organizacional, la comunicación interna y la capacitación del personal. Estos aspectos, aunque no son estrictamente parte de la gestión de procesos, ejercen una influencia significativa en su efectividad. Este hallazgo subraya la importancia de considerar un enfoque integral en la gestión en los procesos, que no solo se concentre en la eficiencia de los colaboradores, sino en los aspectos humanos, la gestión de procesos juega un papel crucial y organizacionales que influyen en la efectividad global. El estudio contribuye al cuerpo de conocimientos al proporcionar una visión detallada sobre cómo la gestión de procesos afecta la efectividad en el sector público, destacando la necesidad de adaptar las prácticas de gestión a las circunstancias y desafíos específicos de las entidades gubernamentales.

Durante el desarrollo del estudio sobre la gestión de procesos y de la productividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, en 2024, se

enfrentaron diversas limitaciones. Estas incluyeron dificultades para acceder a datos específicos, restricciones de tiempo y recursos que afectaron la recopilación y análisis de información, así como sesgos potenciales en las respuestas de los participantes. Además, la generalización de los resultados pudo haberse visto limitada debido al enfoque en una única municipalidad, y factores externos no controlados, como cambios políticos o económicos, también podrían haber influido en los resultados del estudio.

Las implicancias derivadas del estudio sobre la gestión de procesos y la productividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, en 2024, son explicativas para la prosperidad continua de la eficiencia y el rendimiento organizacional en el ámbito municipal. Los resultados brindan una base sólida que se puede usar para reconocer áreas de oportunidad en la gestión en cuanto a procesos y ofrecen ideas útiles para diseñar estrategias y políticas orientadas a optimizar los recursos disponibles y aumentar la productividad en la administración pública local. Asimismo, este estudio puede funcionar como referencia para otras municipalidades y entidades gubernamentales que buscan mejorar su eficacia operativa mediante las prácticas de gestión de procesos efectivas, contribuyendo de esta manera al progreso sostenible y al bienestar de la comunidad en su totalidad.

Para futuras investigaciones sobre la gestión en cuanto a procesos y sobre la productividad, se sugiere explorar más a fondo ciertos aspectos específicos. Sería beneficioso investigar en detalle cómo diferentes modelos de gestión de procesos pueden influir en la productividad en distintas áreas o departamentos dentro de la municipalidad. Además, sería útil analizar cómo factores externos, como cambios en las políticas gubernativas o en el entorno económico pueden impactar la relación entre las variables que se analizó.

VI. Conclusiones

Primera: En el estudio se halló una relación estadísticamente significativa entre las variables analizadas, se observó una alta y positiva correlación con un coeficiente de $Rho = 0.881$. La evidencia de una correspondencia entre la gestión de procesos y la productividad respalda la idea de que las acciones tomadas para perfeccionar y optimizar los procesos internos en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene tienen un impacto directo en la eficiencia y el rendimiento general. Esta relación sugiere que la gestión de procesos bien diseñada y ejecutada contribuye positivamente al alcance de los objetivos y metas institucionales.

Segunda: Se determinó una relación estadísticamente significativa de la gestión de procesos y la dimensión eficacia, se observó una alta y positiva correlación de las mismas, con una correlación de $Rho = 0.939$. La evidencia resalta la conexión de cómo se gestionan los procesos internos y la capacidad de la municipalidad para conseguir sus fines de manera eficaz. Este vínculo sugiere que una gestión de procesos efectiva no solo mejora la productividad.

Tercera: Se estableció que, si existe una relación estadísticamente significativa entre la variable gestión de procesos y la dimensión eficiencia, con una correlación de $Rho = 0.846$. La evidencia de una correspondencia entre la variable y la dimensión, destaca la conexión de cómo se gestiona se gestionan los procesos internos y la capacidad de la municipalidad para lograr resultados efectivos. Esta relación sugiere que una gestión de procesos efectiva no solo está asociada con niveles más altos de productividad y eficacia, como se observó en análisis previos, sino que también influye directamente en la habilidad de la organización para generar impacto y efectos exitosos.

Cuarta: Se determinó una relación estadísticamente significativa de la gestión de procesos y la dimensión efectividad, se observó una alta y positiva correlación de las mismas, con una correlación de $Rho = 0.717$. La evidencia de correspondencia entre la variable y la dimensión, refuerza

la coherencia entre cómo se gestionan los procesos internos y la capacidad de la municipalidad para lograr resultados efectivos. Este hallazgo subraya la importancia de una gestión de procesos bien estructurada y ejecutada como un factor clave para impulsar la efectividad organizacional.

VII. Recomendaciones

Primera: Al alcalde, priorizar la transformación y modernización de los procesos de gestión dentro de la municipalidad. Dado que se ha confirmado una relación significativa de la gestión de procesos y la productividad, así como su impacto en la eficacia y efectividad, es esencial liderar una iniciativa de reingeniería de procesos. Esta iniciativa debería centrarse en rediseñar los procesos desde una perspectiva integral, considerando tanto las necesidades operativas como las expectativas de la comunidad. Se recomienda la formación de un equipo multidisciplinario que involucre a gerentes, empleados y, si es factible, miembros de la comunidad, para garantizar una visión integral y participativa en la reestructuración de los procesos. Es esencial implementar sistemas de monitoreo y valoración para medir el impacto de las mejoras en los procesos y efectuar ajustes continuos. Esta estrategia no solo mejorará la eficacia operativa y la complacencia de los ciudadanos, sino que también establecerá un ejemplo positivo de gestión municipal transparente y centrada en resultados.

Segunda: Al Gerente Municipal, enfocarse en la implementación y supervisión efectiva de las estrategias de gestión de procesos. Esto implica tomar un rol activo en la realización de la reingeniería de procesos propuesta por el alcalde, asegurándose de que cada departamento y sector de la municipalidad comprenda y adopte los nuevos procedimientos. Es fundamental involucrar a los trabajadores en este proceso, fomentando su participación activa y feedback continuo para registrar áreas de mejora y adaptar los procesos de manera efectiva. Así también, debe garantizar una comunicación eficaz y transparente entre todos los niveles de la entidad, fomentando una cultura de mejora constante en la que la innovación y la capacidad de ajuste sean principios fundamentales. Estas iniciativas impulsarán un entorno laboral más activo y eficiente, y, al mismo tiempo, elevarán el estándar de los servicios brindados a la comunidad.

Tercera: A los trabajadores municipales, involucrarse activamente en el proceso de reingeniería y progreso de los procesos de gestión. Dada la influencia significativa que la gestión de procesos tiene en la productividad y la eficacia, es crucial que los empleados se involucren en el diagnóstico y rediseño de los procesos. Se alienta a los trabajadores a compartir sus experiencias, sugerencias y preocupaciones, lo que puede proporcionar información valiosa para identificar ineficiencias y oportunidades de mejora. También se recomienda que los empleados hagan uso de las oportunidades de formación y crecimiento profesional proporcionadas por la municipalidad, con el fin de fortalecer sus competencias en gestión de procesos y adaptación al cambio. Esta participación activa no solo redundará en una mayor eficiencia y efectividad en sus funciones, sino que también fomentará un sentido de compromiso y responsabilidad con los fines de la municipalidad. La asistencia y comunicación continua entre los colaboradores y la dirección serán fundamentales para el éxito de cualquier esfuerzo de mejora.

Referencias

- Aroni, A. (2021). *La Gestión por procesos y la productividad laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial De Huancavelica - Año 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio UNH. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/4134>
- Abayomi, A., & Kafiu, O. (2022). Effects of Business Process Management on Organisational Productivity: A Study of Selected Banks. *EuroEconomica*, 41(1). <https://dj.univ-danubius.ro/index.php/EE/article/view/1691>
- Bernal, C. (2022). *Metodología de la investigación* (5ta. Ed.). Editorial Pearson. http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion_66307
- BID. (2020). *Informe anual del Banco Interamericano de Desarrollo 2019: Reseña del año*. <https://doi.org/10.18235/0002270>
- BID. (2024). *Panorama de las administraciones públicas: América Latina y el Caribe 2024*. OCDE. <https://doi.org/10.18235/0012850>
- Bravo, J. (2015). *Gestión de procesos* (6ta. Ed.). Editorial Evolución. <https://bit.ly/3RJhiTA>
- Castañeda, A. (2019). *Gestión de procesos y productividad, logística de valores empresa Prosegur- Lima 2019* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39347>
- Cedeño, A. (2021). *Productividad*. Universidad de Oriente. <https://es.slideshare.net/AnaCedeo19/tema-viii-1productividad-eficiencia-y-eficacia-249438680>
- Cisneros. (2020). *Gestión por procesos para mejorar la productividad de la empresa Cotton Life Textiles E.I.R.L, Lima 2019*. Universidad Señor de Sipán, Pimentel. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7604/Cisneros%20Figueroa,%20Alan%20Andr%C3%A9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- CONCYTEC (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica*. CONCYTEC - Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología e Innovación Tecnológica. <https://servicio-renacyt.concytec.gob.pe/normativas/reglamento/>
- Cordova, C. (2022). *Gestión por procesos y su incidencia en la productividad de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana-2022*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/104833/Cordova_ACR%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cora, H., González, Y., Cardeñosa, E., & Vargas, A. (2021). La gestión por procesos en una empresa Comercializadora del territorio holguinero. *Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holguín, Cuba*, 27(2). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181566671001>
- Espinoza, R. (2022). *Desarrollo del modelo de gestión para mejorar los procesos productivos y administrativos de talleres de confección en el contexto ecuatoriano* [Tesis de maestría, Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio Institucional. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/23975>
- Fonseca, A., Monterrosa, N. & López, D. (2020). Gestión por competencias y el proceso estratégico organizacional: breve relación desde la teoría. *Económicas CUC*, 41(1), 229–240. DOI: <https://doi.org/10.17981/econcuc.41.1.2020>
- Franco, J., Uribe, J. & Agudelo, S. (2021). Factores clave en la evaluación de la productividad: estudio de caso. *Revista CEA*, 7(15), 1-26. <https://doi.org/10.22430/24223182.1800>
- Gallardo, F. (2023). *La gestión por procesos y su relación con la productividad en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/33392>

- Gošnik, D. (2021). Core Business Process Management and Company Performance. *Management*, 14(1), 59–86. <https://doi.org/10.26493/1854-4231.14.59-86>
- Gutiérrez, J., Amado, J., Palomino, M. & Arias, J. (2022). Resiliencia: Un factor clave en la gestión de procesos y productividad empresarial. *Episteme Koinonía. Revista Electrónica de Ciencias de la Educación, Humanidades, Artes y Bellas Artes*, 5(10), 124-135. <https://doi.org/10.35381/e.k.v5i10.2066>
- Hernández, C. & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta*, 2(1), 75–79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta. Ed.). McGraw-Hill
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Editorial.
- Huerta, F. & Huerta, S. (2022). *Gestión por procesos en el sector público*. Instituto de Economía y Empresa
<https://www.iee.edu.pe/doc/publicaciones/Libros/LIBRO--IEE-CF-Gestion-Procesos-Publicos.pdf>
- Instituto Peruano de Economía (2019). *Informe realizado por el IPE para Correo de Huancayo*. IPE. <https://www.ipe.org.pe/portal/productividad-de-junin-cae-1-por-sector-minero/>
- Kawira, C. (2020). *Effect of business process management practices on financial performance of commercial banks in nairobi city county, Kenya*. <https://ir-library.ku.ac.ke/handle/123456789/20764>
- Kour, J., Den, J., & Sriratanaviriyakul, N. (2019). The Role of Positive Psychology in Improving Employees' Performance and Organizational Productivity: An Experimental Study. *Procedia Computer Science*, 161, 226–232. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2019.11.118>
- Laoyan, S. (2022). *Método Kaizen: la guía para la mejora continua en las empresas*. Asana. <https://asana.com/es/resources/continuous-improvement>

- Medina, A. & Moreno, F. (2023). Analysis of innovation in processes and productivity regarding the use of information and communication technologies (ict) in bakery companies in the Municipality of Campeche, Mexico. *Project Design and Management*, 5(1). <https://doi.org/10.35992/pdm.5vi1.1263>
- Mori, D., Flores, R., Torres, J. & Pizango, F. (2022). Nivel de gestión por procesos en una unidad de gestión educativa local, Perú 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 3815-3832. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2889
- Mucha, S. (2022). *La gestión administrativa y su relación con la productividad laboral en la Empresa ICONEG EIRL - Huancayo, 2021* [Tesis, Universidad Continental]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/12181>
- Niño, H. (2021). *Gestión de procesos y la productividad de los trabajadores en el área de producción de los Talleres de Estudio Cerámico Lima 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67998>
- Organización Mundial del Trabajo (2023). Estadísticas sobre la productividad del trabajo. OIT. <https://ilostat.ilo.org/es/topics/labour-productivity/>
- Ortega, K. (2023). *Tipos de análisis de datos: ¿cuántos hay y cuáles son?* Saint Leo University. <https://worldcampus.saintleo.edu/noticias/cuantos-tipos-de-analisis-de-datos-hay-cuales-son-los-tipos-de-analisis-de-datos>
- Partridge, M., & Tsvetkova, A. (2021). Are the Most Productive Regions Necessarily the Most Successful? Local Effects of Productivity Growth on Employment and Earnings. *Journal of Regional Science*, 61(1), 30-61. <https://doi.org/10.1111/jors.12499>
- Pérez, A., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). *Reingeniería de procesos*. 3Ciencias. <https://www.3ciencias.com/articulos/articulo/reingenieria-de-procesos/>
- Ponce, K. (2018). Propuesta de implementación de gestión por procesos para incrementar los niveles de productividad en una empresa textil. Lima:

Repositorio

UPC.

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757>

Pretel, R., & Rodríguez, S. (2021). *Gestión de procesos administrativos y su relación con la productividad laboral en la empresa Servicios Automotrices del Norte, Cajamarca 2019* [Tesis, Universidad Privada del Norte].
Repositorio Institucional - UPN.
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30869>

Quispe, C. (2022). *La gestión, de recursos, humanos en la productividad, laboral de la municipalidad distrital de Samegua – Moquegua, en la gestión 2019-2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/105895>

Raineri, R (2023). *El desafío de la productividad en América Latina y el Caribe*. Pontificia Universidad Católica de Chile.
<https://www.claseejecutiva.com.co/blog/articulos/productividad-america-latina-caribe/>

Ramírez, G., Magaña, D. & Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, contabilidad y gestión*, 7(20), 189-208.
<https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>

Ramos, F. (2021). Competencies in the management of strategic processes. *Neumann Business Review*, 7(2), 128-143.
<https://doi.org/10.22451/3006.nbr2021.vol7.2.10066>

Rodríguez, O., & Dávila, R. (2022). Management by processes and productivity a bibliographic review at Latin American level in the last 10 years. *Journal of Scientific and Technological*, 3(1), 33-38.
<https://doi.org/10.47422/jstri.v3i1.23>

Salas, Y. (2020). *Gestión por procesos y productividad del personal en la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57521>

- Salazar, K. & Torres, P. (2020). Gestión por procesos para mejorar la productividad del personal en el área de consultas generales del Centro de Contacto BCP sede Trujillo, 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63717>
- Servir (2021). *Gestión por procesos para la Administración Pública*. Escuela Nacional de Administración Pública.
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%20Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica.pdf>
- Sierra, M., Madriz, D., & Castillo, M. (2019). Sistema de gestión de la productividad del sector servicio en el municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela. *Revista Ciencia UNEMI*, 11(26), 63-78.
<https://ojs.unemi.edu.ec/index.php/cienciaunemi/article/view/672/530>
- Sierra, M., Madriz, D., Castillo, M., Coronel, P., & Chacín, J. (2022). Estrategias para la mejora de la productividad, la calidad y competitividad en las empresas del sector confección en el Estado Táchira, Venezuela. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 10(3), 96-102.
<https://doi.org/10.15649/2346030X.3027>
- Smith, A. (2019). Relationships Management for Improved Productivity. *International Journal of Adult Vocational Education and Technology*, 10(2), 40-48. <https://doi.org/10.4018/IJAVET.2019040104>
- Valverde, R. (2023). Gestión por procesos y la productividad en una empresa agroindustrial, Virú 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/113235>
- Vásquez, S. & Núñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Alpha Centauri*. 2. 140-164.
<https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>
- Vries, G., Jiang, A., Lemmers, O., & Wei, S. (2021). Firm productivity and functional specialisation. *The World Economy*, 44(5), 1232-1260.
<https://doi.org/10.1111/twec.13055>

- Yeverino, J., & Montoro, M. (2020). Efficiency and productivity in transfer units of scientific research results in Mexico. *Contaduría y administración*, 64(3), 1-33. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1421>
- Zurita, A. (2022). *Gestión por procesos y productividad en la unidad ejecutora 003, Región Policial de Piura* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57521>
- Zerah, F., & Oladipo, G. (2022). Effect of organizational learning and effectiveness on the operations, employees productivity and management performance. *Vilakshan - XIMB Journal of Management*, 19(2), 110-127. <https://doi.org/10.1108/XJM-09-2020-0122>
- Zhang, Y., & Wu, Z. (2021). Intelligence and Green Total Factor Productivity Based on China's Province-Level Manufacturing Data. *Sustainability*, 13(9). <https://doi.org/10.3390/su13094989>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
Gestión de procesos	De acuerdo con la Autoridad Nacional de Servicio Civil (SERVIR, 2021), la gestión de procesos es la "forma de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de trabajo de manera transversal y secuencial a las diferentes unidades de la organización, para contribuir con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, así como con el logro de los objetivos de la entidad" (p.41).	La variable gestión de procesos se definirá de manera operativa según lo mencionado por Huerta y Huerta (2022) quien señala que la gestión de procesos se divide en procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de apoyo (p.43). Además, SERVIR (2021), lo divide en procesos estratégicos, misionales y de apoyo (p.40). Para lograr esto, se utilizó un cuestionario que incluyó un conjunto específico de preguntas diseñadas para medir de forma cuantitativa esta variable.	Procesos estratégicos	Comunicación estratégica	Ordinal
				Planificación efectiva	
				Objetivos claros	
				Evaluación continua	
				Alineación de metas	
			Procesos operativos	Flujo documental	
				Ejecución de procesos	
				Satisfacción del cliente	
				Necesidades del cliente	
				Generación de valor	
			Procesos de apoyo	Recursos disponibles	
				Capacitación en apoyo	
				Ejecución fluida de procesos	
				Capacidad de respuesta	
				Eficiencia de soporte	
Productividad	La productividad es la medida de eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos, fundamental para el crecimiento económico y el éxito de cualquier entidad o empresa, ya que representa la combinación óptima de recursos para lograr resultados satisfactorios y mejores condiciones de vida (Franco et al., 2021, p.1).	La variable Productividad, se definirá operativamente teniendo en cuenta a Ramírez et al. (2022) quienes afirman que los componentes de la productividad son la eficacia, eficiencia y efectividad (p.195). Así mismo, Cedeño (2021) señala que la productividad depende de la eficiencia, eficacia y la efectividad (p.13). Para esto, se empleó un cuestionario con una determinada cantidad de preguntas, las cuales permitieron cuantificar la variable.	Eficacia	Logro de objetivos	Ordinal
				Cumplimiento de plazos	
				Optimización de recursos	
				Satisfacción del usuario	
			Eficiencia	Calidad de resultados	
				Uso de recursos	
				Flujo de trabajo	
				Eliminación de tareas innecesarias (Menor costo)	
				Aspectos técnicos	
			Efectividad	Capital humano	
				Logro de resultados	
				Impacto positivo	
				Eficiencia operativa	
				Satisfacción del usuario	
				Cumplimiento de responsabilidades	

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Título: Gestión de procesos y la productividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y la productividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y la eficacia en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024? • ¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y la eficiencia en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024? • ¿Qué relación existe entre la gestión de procesos y la efectividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024? 	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la productividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la eficacia en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024. • Determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la eficiencia en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024. • Determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la efectividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024. 	<p>Hipótesis general La gestión de procesos se relaciona significativamente con la productividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • La gestión de procesos se relaciona significativamente con la eficacia en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024. • La gestión de procesos se relaciona significativamente con la eficiencia en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024. • La gestión de procesos se relaciona significativamente con la efectividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024. 	Variable 1: Gestión de procesos	<p>Tipo de Investigación: BASICA</p> <p>Diseño de Investigación NO EXPERIMENTAL</p> <p>Enfoque CUANTITATIVO</p> <p>Nivel CORRELACIONAL</p> <p>Técnica ENCUESTA</p> <p>Instrumento CUESTIONARIO</p> <p>Población / Muestra 30 trabajadores</p>
			Dimensiones	
			<ol style="list-style-type: none"> 1. Procesos estratégicos. 2. Procesos operativos. 3. Procesos de apoyo 	
			Variable 2: Productividad	
Dimensiones				
			<ol style="list-style-type: none"> 1. Eficacia. 2. Eficiencia. 3. Efectividad 	

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario – Gestión de procesos

Estimado(a) colaborador(a):

Este cuestionario tiene el propósito de obtener información para la investigación titulada "Gestión de procesos y la productividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024". Agradecemos su colaboración al brindar sus opiniones sobre la "Gestión de procesos", lo que permitirá proponer recomendaciones para mejorar esta variable.

Instrucciones: A continuación, se presentan diversas situaciones o eventos a los cuales deberá responder colocando una "X" en el cuadro adecuado según su percepción.

Escala: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi siempre y (5) Siempre.

Nº	Ítems del cuestionario	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Procesos estratégicos						
1	La información estratégica se comparte de manera adecuada entre las diferentes áreas de la municipalidad.					
2	Los planes estratégicos de la municipalidad se desarrollan de manera efectiva y realista.					
3	Los objetivos estratégicos de la municipalidad son comprensibles para todos los trabajadores.					
4	En la municipalidad se realiza una evaluación regular de los procesos estratégicos para medir su efectividad.					
5	Las diferentes áreas de la municipalidad trabajan de manera cohesionada para lograr los objetivos estratégicos.					
Dimensión 2: Procesos operativos						
6	El flujo documental en la municipalidad es eficiente y facilita el desarrollo de las operaciones diarias.					
7	Los procesos operativos se ejecutan de manera eficaz y cumplen con los estándares establecidos.					
8	El personal está adecuadamente capacitado para llevar a cabo los procesos operativos de manera eficiente satisfaciendo al cliente.					
9	Los recursos asignados son suficientes para satisfacer las necesidades del cliente y llevar a cabo los procesos operativos de manera efectiva.					
10	La comunicación interna entre las diferentes áreas es efectiva para el desarrollo de procesos operativos generando valor agregado.					

Dimensión 3: Procesos de apoyo					
11	Los recursos necesarios para llevar a cabo los procesos de apoyo están disponibles de manera adecuada.				
12	El personal encargado de los procesos de apoyo recibe la capacitación necesaria para desempeñar sus funciones de manera efectiva.				
13	La comunicación interna es efectiva para la ejecución fluida de los procesos de apoyo con otras áreas.				
14	Los procesos de apoyo son lo suficientemente ágiles para adaptarse a cambios repentinos o situaciones de emergencia.				
15	Los procesos de apoyo se ejecutan de manera eficiente, minimizando el tiempo de inactividad en las operaciones principales.				

Cuestionario – Productividad

Estimado(a) colaborador(a):

Este cuestionario tiene el propósito de obtener información para la investigación titulada "Gestión de procesos y la productividad en la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Junín, 2024". Agradecemos su colaboración al brindar sus opiniones sobre la "Productividad", lo que permitirá proponer recomendaciones para mejorar esta variable.

Instrucciones: A continuación, se presentan diversas situaciones o eventos a los cuales deberá responder colocando una "X" en el cuadro adecuado según su percepción.

Escala: (1) Nunca; (2) Casi nunca; (3) A veces; (4) Casi siempre y (5) Siempre.

Nº	Ítems del cuestionario	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Eficacia						
1	La municipalidad logra de manera consistente los objetivos establecidos.					
2	Los plazos establecidos para proyectos y actividades se cumplen de manera regular.					
3	La municipalidad utiliza eficientemente sus recursos para lograr resultados eficaces.					
4	Los servicios proporcionados por la municipalidad satisfacen las expectativas de los usuarios y la comunidad.					
5	Los resultados obtenidos por la municipalidad son de alta calidad y cumplen con los estándares establecidos.					

Dimensión 2: Eficiencia					
6	En la municipalidad se implementan medidas para minimizar el desperdicio de recursos durante las actividades y procesos.				
7	Los flujos de trabajo en la municipalidad están diseñados de manera eficiente para maximizar la productividad.				
8	Se han identificado y eliminado tareas innecesarias para mejorar la eficiencia operativa en la municipalidad.				
9	La municipalidad es ágil en adaptarse a cambios en el entorno y en las demandas de la comunidad.				
10	Los procesos en la municipalidad han sido simplificados para facilitar su comprensión y ejecución.				
Dimensión 3: Efectividad					
11	La municipalidad logra resultados significativos y valiosos en sus actividades y proyectos.				
12	Las acciones y proyectos de la municipalidad tienen un impacto positivo en la calidad de vida de la comunidad.				
13	La municipalidad opera de manera eficiente, maximizando los resultados con los recursos disponibles.				
14	En la municipalidad se toman en cuenta los aspectos técnicos para mejorar la efectividad en función de la retroalimentación y la satisfacción del usuario.				
15	La municipalidad cumple de manera consistente con sus responsabilidades hacia la comunidad haciendo uso eficiente de su capital humano.				

Anexo 04: Solicitudes de permisos

Solicitud enviada al alcalde de la Municipalidad de Vizcatán



Asunto: solicitud de autorización para realizar una investigación.

Señor Artemio Lapa Pérez alcalde de la Municipalidad Distrital De Vizcatán Del Ene.

Reciba un cordial saludo. Me dirijo a usted en calidad de estudiante del programa de titulación de la **Universidad Cesar Vallejo**, donde actualmente desarrollo mi proyecto de investigación como parte de los requisitos necesarios para obtener mi título en la carrera profesional de Administración.

El propósito de mi comunicación es solicitar su autorización para llevar a cabo una investigación en el ámbito de **GESTIÓN DE PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DITRITAL DE VIZCATÁN DEL ENE**. Mi investigación tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la productividad dentro de la Municipalidad y se llevara a cabo de acuerdo con los más altos estándares éticos y profesionales.

En este sentido la colaboración de su entidad sería de gran valor para mi proyecto ya que esta investigación proporcionará a las autoridades municipales información esencial para adaptar y optimizar la gestión de los procesos, con el objetivo de incrementar la productividad, Además se tiene una relevancia social importante, porque una municipalidad eficiente y productiva es fundamental para brindar satisfacción a cada necesidad y expectativa de las personas, estoy comprometida a minimizar cualquier inconveniente y a garantizar que la investigación no infiera con las actividades regulares de su organización. Además, cualquier dato o información confidencial que pueda surgir durante la investigación será tratado con la debida confidencialidad y no será divulgado sin su consentimiento explícito.

Aprecio sinceramente su consentimiento de esta solicitud y estoy a su disposición para discutir cualquier aspecto de la investigación en detalle. Espero con interés la posibilidad de colaborar con su organización y de contribuir al avance del conocimiento científico en este campo.

Agradezco de antemano su atención y respuesta a esta solicitud.

Atentamente,

Jessica Diyanira Arango Contreras

Cdgo: 7003175198

Herlinda Garagondo Huamán

Cdgo: 7003175076

Anexo 05: Carta de aceptación



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
VIZCATÁN DEL ENE**
Capital San Miguel del Ene

San Miguel del Ene, 08 de marzo del 2024

CARTA N° 006 -2024-MDVE/A

Señoras:
Jessica Dyanira Arango Contreras
Herlinda Garagondo Huamán
Bachilleres de la Universidad Cesar Vallejo.

Asunto : Autorización de uso de información para proyecto de investigación en la
Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene.

De mi mayor consideración:

Mediante la presente me dirijo a ustedes, para hacerle llegar los cordiales saludos a nombre de la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene, Provincia Satipo, Región Junín; con la finalidad de autorizar el desarrollo de su proyecto de investigación para obtener el grado de título profesional de Licenciada en Ciencias Administrativas en la Universidad Cesar Vallejo, con la variable de investigación a desarrollar en la entidad: **“GESTIÓN DE PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE VIZCATAN DEL ENE”**, que tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la productividad dentro de la Municipalidad Distrital de Vizcatán del Ene.

Por lo tanto, proceda a realizar la investigación correspondiente.

A la espera de su atención, me suscribo de usted.

Atentamente,



COSEJO MUNICIPAL
MUNICIPALIDAD DISTRITAL VIZCATÁN DEL ENE
PROVINCIA SATIPO - REGIÓN JUNÍN
ALCALDE

Co-
ordinador
Municipal
de Planeamiento

Plaza Principal S/N - Capital San Miguel del Ene
Distrito Vizcatán del Ene - Provincia Satipo - Región Junín

951103000
mum_vizcatan_ene@outlook.com

Anexo 06: Validación de expertos

Primer Experto

Leidy Lucía Meléndez Gutiérrez



FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los Ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable: GESTIÓN DE PROCESOS

Primera dimensión: PROCESOS ESTRATÉGICOS

Objetivos de la dimensión: *Evaluar el diseño, implementación y gestión de procesos estratégicos que estén alineados con los objetivos de la entidad.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación estratégica	La información estratégica se comparte de manera adecuada entre las diferentes áreas de la municipalidad.	3	3	3	
Planificación efectiva	Los planes estratégicos de la municipalidad se desarrollan de manera efectiva y realista.	3	3	3	
Objetivos claros	Los objetivos estratégicos de la municipalidad son comprensibles para todos los trabajadores.	3	3	3	
Evaluación continua	En la municipalidad se realiza una evaluación regular de los procesos estratégicos para medir su efectividad.	3	3	3	
Alineación de metas	Las diferentes áreas de la municipalidad trabajan de manera cohesionada para lograr los objetivos estratégicos.	3	3	3	

Segunda dimensión: PROCESOS OPERATIVOS

Objetivos de la dimensión: *Analizar la eficiencia de la ejecución de los procesos operativos, asegurando su calidad y consistencia en la prestación de servicios.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Flujo documental	El flujo documental en la municipalidad es eficiente y facilita el desarrollo de las operaciones diarias.	3	3	3	
Ejecución de procesos	Los procesos operativos se ejecutan de manera eficaz y cumplen con los estándares establecidos.	3	3	3	
Capacitación efectiva	El personal está adecuadamente capacitado para llevar a cabo los procesos operativos de manera eficiente.	3	3	3	
Recursos suficientes	Los recursos asignados son suficientes para llevar a cabo los procesos operativos de manera efectiva.	3	3	3	
Comunicación interna	La comunicación interna entre las diferentes áreas es efectiva para el desarrollo de procesos operativos.	3	3	3	



Tercera dimensión: PROCESOS DE APOYO

Objetivos de la dimensión: *Evaluar la eficiencia de los procesos de apoyo que respaldan las operaciones principales, asegurando la disponibilidad de recursos, la capacitación adecuada y una comunicación efectiva.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos disponibles	Los recursos necesarios para llevar a cabo los procesos de apoyo están disponibles de manera adecuada.	3	3	3	
Capacitación en apoyo	El personal encargado de los procesos de apoyo recibe la capacitación necesaria para desempeñar sus funciones de manera efectiva.	3	3	3	
Comunicación efectiva	La comunicación interna es efectiva para coordinar los procesos de apoyo con otras áreas.	3	3	3	
Capacidad de respuesta	Los procesos de apoyo son lo suficientemente ágiles para adaptarse a cambios repentinos o situaciones de emergencia.	3	3	3	
Eficiencia de soporte	Los procesos de apoyo se ejecutan de manera eficiente, minimizando el tiempo de inactividad en las operaciones principales.	3	3	3	

Variable: PRODUCTIVIDAD

Primera dimensión: EFICACIA

Objetivos de la dimensión: *Medir la eficacia en el logro de los objetivos, el cumplimiento de plazos, la optimización de recursos y la satisfacción del usuario.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logro de objetivos	La municipalidad logra de manera consistente los objetivos establecidos.	3	3	3	
Cumplimiento de plazos	Los plazos establecidos para proyectos y actividades se cumplen de manera regular.	3	3	3	
Optimización de recursos	La municipalidad utiliza eficientemente sus recursos para lograr resultados eficaces.	3	3	3	
Satisfacción del usuario	Los servicios proporcionados por la municipalidad satisfacen las expectativas de los usuarios y la comunidad.	3	3	3	
Calidad de resultados	Los resultados obtenidos por la municipalidad son de alta calidad y cumplen con los estándares establecidos.	3	3	3	

Segunda dimensión: EFICIENCIA

Objetivos de la dimensión: *Evaluar la eficiencia en la utilización de recursos, la simplificación de procesos, la eliminación de tareas innecesarias y la agilidad en las operaciones.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de recursos	En la municipalidad se implementan medidas para minimizar el desperdicio de recursos durante las actividades y procesos.	3	3	3	
Flujo de trabajo	Los flujos de trabajo en la municipalidad están diseñados de manera eficiente para maximizar la productividad.	3	3	3	
Eliminación de tareas innecesarias	Se han identificado y eliminado tareas innecesarias para mejorar la eficiencia operativa en la municipalidad.	3	3	3	
Agilidad	La municipalidad es ágil en adaptarse a cambios en el entorno y en las demandas de la comunidad.	3	3	3	
Procesos simplificados	Los procesos en la municipalidad han sido simplificados para facilitar su comprensión y ejecución.	3	3	3	

Tercera dimensión: EFECTIVIDAD

Objetivos de la dimensión: *Analizar la efectividad en la obtención de resultados positivos, así como en la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logro de resultados	La municipalidad logra resultados significativos y valiosos en sus actividades y proyectos.	3	3	3	
Impacto positivo	Las acciones y proyectos de la municipalidad tienen un impacto positivo en la calidad de vida de la comunidad.	3	3	3	
Eficiencia operativa	La municipalidad opera de manera eficiente, maximizando los resultados con los recursos disponibles.	3	3	3	
Satisfacción del usuario	En la municipalidad se toman medidas para mejorar la efectividad en función de la retroalimentación y la satisfacción del usuario.	3	3	3	
Cumplimiento de responsabilidades	La municipalidad cumple de manera consistente con sus responsabilidades hacia la comunidad.	3	3	3	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Conformidad en la claridad de preguntas.*

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez evaluador: Mg. Leidy Lucia Méndez Gutiérrez

Especialidad del evaluador: Licenciada en Administración, Maestra en Administración de Negocios MBA, Magister en Gestión Pública

21 de noviembre de 2023.



Miembro del Jurado Evaluador
CLAD - N°29956

Firma del evaluador
DNI: 46215770

Segundo Experto

Fredy Rubén Llancce Atao



FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable: GESTIÓN DE PROCESOS

Primera dimensión: PROCESOS ESTRATÉGICOS

Objetivos de la dimensión: *Evaluar el diseño, implementación y gestión de procesos estratégicos que estén alineados con los objetivos de la entidad.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación estratégica	La información estratégica se comparte de manera adecuada entre las diferentes áreas de la municipalidad.	3	3	3	
Planificación efectiva	Los planes estratégicos de la municipalidad se desarrollan de manera efectiva y realista.	3	3	3	
Objetivos claros	Los objetivos estratégicos de la municipalidad son comprensibles para todos los trabajadores.	3	3	3	
Evaluación continua	En la municipalidad se realiza una evaluación regular de los procesos estratégicos para medir su efectividad.	3	3	3	
Alineación de metas	Las diferentes áreas de la municipalidad trabajan de manera cohesionada para lograr los objetivos estratégicos.	3	3	3	

Segunda dimensión: PROCESOS OPERATIVOS

Objetivos de la dimensión: *Analizar la eficiencia de la ejecución de los procesos operativos, asegurando su calidad y consistencia en la prestación de servicios.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Flujo documental	El flujo documental en la municipalidad es eficiente y facilita el desarrollo de las operaciones diarias.	3	3	3	
Ejecución de procesos	Los procesos operativos se ejecutan de manera eficaz y cumplen con los estándares establecidos.	3	3	3	
Capacitación efectiva	El personal está adecuadamente capacitado para llevar a cabo los procesos operativos de manera eficiente.	3	3	3	
Recursos suficientes	Los recursos asignados son suficientes para llevar a cabo los procesos operativos de manera efectiva.	3	3	3	
Comunicación interna	La comunicación interna entre las diferentes áreas es efectiva para el desarrollo de procesos operativos.	3	3	3	



Tercera dimensión: PROCESOS DE APOYO

Objetivos de la dimensión: *Evaluar la eficiencia de los procesos de apoyo que respaldan las operaciones principales, asegurando la disponibilidad de recursos, la capacitación adecuada y una comunicación efectiva.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos disponibles	Los recursos necesarios para llevar a cabo los procesos de apoyo están disponibles de manera adecuada.	3	3	3	
Capacitación en apoyo	El personal encargado de los procesos de apoyo recibe la capacitación necesaria para desempeñar sus funciones de manera efectiva.	3	3	3	
Comunicación efectiva	La comunicación interna es efectiva para coordinar los procesos de apoyo con otras áreas.	3	3	3	
Capacidad de respuesta	Los procesos de apoyo son lo suficientemente ágiles para adaptarse a cambios repentinos o situaciones de emergencia.	3	3	3	
Eficiencia de soporte	Los procesos de apoyo se ejecutan de manera eficiente, minimizando el tiempo de inactividad en las operaciones principales.	3	3	3	

Variable: PRODUCTIVIDAD

Primera dimensión: EFICACIA

Objetivos de la dimensión: *Medir la eficacia en el logro de los objetivos, el cumplimiento de plazos, la optimización de recursos y la satisfacción del usuario.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logro de objetivos	La municipalidad logra de manera consistente los objetivos establecidos.	3	3	3	
Cumplimiento de plazos	Los plazos establecidos para proyectos y actividades se cumplen de manera regular.	3	3	3	
Optimización de recursos	La municipalidad utiliza eficientemente sus recursos para lograr resultados eficaces.	3	3	3	
Satisfacción del usuario	Los servicios proporcionados por la municipalidad satisfacen las expectativas de los usuarios y la comunidad.	3	3	3	
Calidad de resultados	Los resultados obtenidos por la municipalidad son de alta calidad y cumplen con los estándares establecidos.	3	3	3	

Segunda dimensión: EFICIENCIA

Objetivos de la dimensión: Evaluar la eficiencia en la utilización de recursos, la simplificación de procesos, la eliminación de tareas innecesarias y la agilidad en las operaciones.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de recursos	En la municipalidad se implementan medidas para minimizar el desperdicio de recursos durante las actividades y procesos.	3	3	3	
Flujo de trabajo	Los flujos de trabajo en la municipalidad están diseñados de manera eficiente para maximizar la productividad.	3	3	3	
Eliminación de tareas innecesarias	Se han identificado y eliminado tareas innecesarias para mejorar la eficiencia operativa en la municipalidad.	3	3	3	
Agilidad	La municipalidad es ágil en adaptarse a cambios en el entorno y en las demandas de la comunidad.	3	3	3	
Procesos simplificados	Los procesos en la municipalidad han sido simplificados para facilitar su comprensión y ejecución.	3	3	3	

Tercera dimensión: EFECTIVIDAD

Objetivos de la dimensión: Analizar la efectividad en la obtención de resultados positivos, así como en la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logro de resultados	La municipalidad logra resultados significativos y valiosos en sus actividades y proyectos.	3	3	3	
Impacto positivo	Las acciones y proyectos de la municipalidad tienen un impacto positivo en la calidad de vida de la comunidad.	3	3	3	
Eficiencia operativa	La municipalidad opera de manera eficiente, maximizando los resultados con los recursos disponibles.	3	3	3	
Satisfacción del usuario	En la municipalidad se toman medidas para mejorar la efectividad en función de la retroalimentación y la satisfacción del usuario.	3	3	3	
Cumplimiento de responsabilidades	La municipalidad cumple de manera consistente con sus responsabilidades hacia la comunidad.	3	3	3	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Conformidad en la claridad, coherencia y relevancia de las preguntas.

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: LLANCCE ATAO FREDY RUBEN

Especialidad del evaluador: GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD

13 de noviembre de 2023.



Dr. CPC. Fredy Llancco Atao

Firma del evaluador
DNI: 40678208

Tercer Experto

Edwar Rafael, Enciso Huilca



FORMATO DE VALIDACIÓN

Estimado Juez: leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

Variable: **GESTIÓN DE PROCESOS**

Primera dimensión: PROCESOS ESTRATÉGICOS

Objetivos de la dimensión: *Evaluar el diseño, implementación y gestión de procesos estratégicos que estén alineados con los objetivos de la entidad.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación estratégica	La información estratégica se comparte de manera adecuada entre las diferentes áreas de la municipalidad.	3	3	3	
Planificación efectiva	Los planes estratégicos de la municipalidad se desarrollan de manera efectiva y realista.	3	3	3	
Objetivos claros	Los objetivos estratégicos de la municipalidad son comprensibles para todos los trabajadores.	3	3	3	
Evaluación continua	En la municipalidad se realiza una evaluación regular de los procesos estratégicos para medir su efectividad.	3	3	3	
Alineación de metas	Las diferentes áreas de la municipalidad trabajan de manera cohesionada para lograr los objetivos estratégicos.	3	3	3	

Segunda dimensión: PROCESOS OPERATIVOS

Objetivos de la dimensión: *Analizar la eficiencia de la ejecución de los procesos operativos, asegurando su calidad y consistencia en la prestación de servicios.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Flujo documental	El flujo documental en la municipalidad es eficiente y facilita el desarrollo de las operaciones diarias.	3	3	3	
Ejecución de procesos	Los procesos operativos se ejecutan de manera eficaz y cumplen con los estándares establecidos.	3	3	3	
Capacitación efectiva	El personal está adecuadamente capacitado para llevar a cabo los procesos operativos de manera eficiente.	3	3	3	
Recursos suficientes	Los recursos asignados son suficientes para llevar a cabo los procesos operativos de manera efectiva.	3	3	3	
Comunicación interna	La comunicación interna entre las diferentes áreas es efectiva para el desarrollo de procesos operativos.	3	3	3	



Tercera dimensión: PROCESOS DE APOYO

Objetivos de la dimensión: *Evaluar la eficiencia de los procesos de apoyo que respaldan las operaciones principales, asegurando la disponibilidad de recursos, la capacitación adecuada y una comunicación efectiva.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Recursos disponibles	Los recursos necesarios para llevar a cabo los procesos de apoyo están disponibles de manera adecuada.	3	3	3	
Capacitación en apoyo	El personal encargado de los procesos de apoyo recibe la capacitación necesaria para desempeñar sus funciones de manera efectiva.	3	3	3	
Comunicación efectiva	La comunicación interna es efectiva para coordinar los procesos de apoyo con otras áreas.	3	3	3	
Capacidad de respuesta	Los procesos de apoyo son lo suficientemente ágiles para adaptarse a cambios repentinos o situaciones de emergencia.	3	3	3	
Eficiencia de soporte	Los procesos de apoyo se ejecutan de manera eficiente, minimizando el tiempo de inactividad en las operaciones principales.	3	3	3	

Variable: **PRODUCTIVIDAD**

Primera dimensión: EFICACIA

Objetivos de la dimensión: *Medir la eficacia en el logro de los objetivos, el cumplimiento de plazos, la optimización de recursos y la satisfacción del usuario.*

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logro de objetivos	La municipalidad logra de manera consistente los objetivos establecidos.	3	3	3	
Cumplimiento de plazos	Los plazos establecidos para proyectos y actividades se cumplen de manera regular.	3	3	3	
Optimización de recursos	La municipalidad utiliza eficientemente sus recursos para lograr resultados eficaces.	3	3	3	
Satisfacción del usuario	Los servicios proporcionados por la municipalidad satisfacen las expectativas de los usuarios y la comunidad.	3	3	3	
Calidad de resultados	Los resultados obtenidos por la municipalidad son de alta calidad y cumplen con los estándares establecidos.	3	3	3	

Segunda dimensión: EFICIENCIA

Objetivos de la dimensión: Evaluar la eficiencia en la utilización de recursos, la simplificación de procesos, la eliminación de tareas innecesarias y la agilidad en las operaciones.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso de recursos	En la municipalidad se implementan medidas para minimizar el desperdicio de recursos durante las actividades y procesos.	3	3	3	
Flujo de trabajo	Los flujos de trabajo en la municipalidad están diseñados de manera eficiente para maximizar la productividad.	3	3	3	
Eliminación de tareas innecesarias	Se han identificado y eliminado tareas innecesarias para mejorar la eficiencia operativa en la municipalidad.	3	3	3	
Agilidad	La municipalidad es ágil en adaptarse a cambios en el entorno y en las demandas de la comunidad.	3	3	3	
Procesos simplificados	Los procesos en la municipalidad han sido simplificados para facilitar su comprensión y ejecución.	3	3	3	

Tercera dimensión: EFECTIVIDAD

Objetivos de la dimensión: Analizar la efectividad en la obtención de resultados positivos, así como en la eficiencia operativa y la satisfacción del usuario.

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Logro de resultados	La municipalidad logra resultados significativos y valiosos en sus actividades y proyectos.	3	3	3	
Impacto positivo	Las acciones y proyectos de la municipalidad tienen un impacto positivo en la calidad de vida de la comunidad.	3	3	3	
Eficiencia operativa	La municipalidad opera de manera eficiente, maximizando los resultados con los recursos disponibles.	3	3	3	
Satisfacción del usuario	En la municipalidad se toman medidas para mejorar la efectividad en función de la retroalimentación y la satisfacción del usuario.	3	3	3	
Cumplimiento de responsabilidades	La municipalidad cumple de manera consistente con sus responsabilidades hacia la comunidad.	3	3	3	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Conformidad con la coherencia de las preguntas.

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: EDWAR RAFAEL ENCISO HUILLCA

Especialidad del evaluador: Magister en Auditoría Integral, Maestro en Gestión Pública, Master en Gerencia Pública.

13 de noviembre de 2023.



Firma del evaluador
DNI: 42636974

● **17% de similitud general**

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet	8%
2	hdl.handle.net Internet	5%
3	researchgate.net Internet	<1%
4	slideshare.net Internet	<1%
5	repositorioacademico.upc.edu.pe Internet	<1%
6	theibfr.com Internet	<1%
7	clubensayos.com Internet	<1%
8	coursehero.com Internet	<1%

Descripción general de fuentes

Anexo 08: Base de datos

ENCUESTADOS	V1: Gestión de procesos															V2: Productividad														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
	D1: Procesos estratégicos					D2: Procesos operativos					D3: Procesos de apoyo					D1: Eficacia					D2: Eficiencia					D3: Efectividad				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	5	5	5	3	3	5	5	3	2	3	5	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
13	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
14	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	2	5	4	4	5	4	3	5	5	4	3	4	3	4	3	5	5	5	5
15	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
19	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
20	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	3	5	5	5
24	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	3	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3
25	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
26	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Anexo 09: Estadísticas descriptivas

Baremos a considerar por cada uno de los cuestionarios

Baremos para la variable 1 y sus respectivas dimensiones

Nivel de Valoración	Deficiente	Regular	Eficiente
D1: Procesos estratégicos	11 - 13	14 - 16	17 - 20
D2: Procesos operativos	13 - 14	15 - 16	17 - 20
D3: Procesos de apoyo	13 - 14	15 - 16	17 - 20
V1: Gestión de procesos	40 - 46	47 - 53	54 - 60

Baremos para la variable 2 y sus respectivas dimensiones.

Nivel de Valoración	Baja	Regular	Alta
D1: Eficacia	18 - 19	20 - 21	22 - 24
D2: Eficiencia	10 - 11	112 - 13	14 - 16
D3: Efectividad	11 - 13	14 - 16	17 - 20
V2: Productividad	40 - 46	47 - 53	54 - 60

Anexo 10: Confiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	15

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,954	15