



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión de procesos y productividad laboral del personal en una
entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua,
2023

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

AUTORA:

Flores Lopez, Haydee Del Rocio (orcid.org/0009-0001-3265-4688)

ASESORA:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

A mi hermosa madre, mi padre, a mi hermana, a mi amado hijo Valentino y a mi compañero de vida, cuyo amor, apoyo incondicional y creencia inquebrantable en mis sueños han sido el faro que me ha guiado a través de este viaje. Este trabajo de investigación es un reflejo de su luz en mi vida.

Haydee Del Rocío.

AGRADECIMIENTO

Mi sincero agradecimiento a la Universidad César Vallejo, por ser un espacio de crecimiento y aprendizaje constante.

Un agradecimiento especial a mi asesora Mg. Verónica Esteves, cuya guía experta y apoyo inestimable han sido fundamentales en la culminación de este proyecto. Su pasión y dedicación han dejado una huella imborrable en mi formación académica.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESTEVES CARDENAS VERONICA LISET, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "GESTION DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL EN UNA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE MOQUEGUA , 2023", cuyo autor es FLORES LOPEZ HAYDEE DEL ROCIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 10 de Abril del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESTEVES CARDENAS VERONICA LISET DNI: 71231923 ORCID: 0000-0002-3475-5845	Firmado electrónicamente por: ESTEVES el 30-04- 2024 23:05:35

Código documento Trilce: TRI - 0742761



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FLORES LOPEZ HAYDEE DEL ROCIO estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "GESTION DE PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DEL PERSONAL EN UNA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE MOQUEGUA , 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He 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 asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
FLORES LOPEZ HAYDEE DEL ROCIO DNI: 73468684 ORCID: 0009-0001-3265-4688	Firmado electrónicamente por: HAFLORESLO el 24- 07-2024 11:41:02

Código documento Trilce: INV - 1649692

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Trabajadores de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua	16
Tabla 2 Prueba de normalidad de las variables	25
Tabla 3 Correlación entre Gestión de procesos y Productividad laboral	26
Tabla 4 Correlación entre Asignación de recursos y Productividad laboral	26
Tabla 5 Correlación entre Estructura y flujo de procesos y Productividad laboral	27
Tabla 6 Correlación entre Participación del personal en mejoras y Productividad laboral	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Percepciones para la variable Gestión de procesos	22
Figura 2 Percepciones de las dimensiones de la variable Gestión de procesos	22
Figura 3 Percepciones para la variable Productividad laboral	23
Figura 4 Percepciones de las dimensiones de la variable Productividad laboral	24

RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo analizar la relación que existe entre la gestión de procesos y la productividad laboral del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023. Se empleó una investigación de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y de diseño no experimental, transversal. Se consideró una población de 120 empleados pertenecientes a la entidad, de esta población, se escogió cuidadosamente una muestra representativa de 90 empleados mediante un método de muestreo probabilístico simple. Se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento se empleó el cuestionario. Los instrumentos fueron validados a través del juicio de expertos y se realizó la prueba de confiabilidad mediante el alfa de Cronbach. Los resultados revelaron que, una significativa mayoría del 71.4% de los trabajadores calificaron la gestión por procesos como eficiente, en contraposición al 28.6% que la consideró como regular. Paralelamente, un 80% de los trabajadores reportó percibir un alto nivel de productividad laboral, mientras que el restante 20% la evaluó como regular. Se concluyó que existe una correlación positiva moderada ($Rho=0.481$) y significativa ($p\text{-valor } 0,000 < 0,05$) entre la gestión de procesos y la productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023.

Palabras clave: Gestión de procesos, productividad laboral, eficiencia, mejora continua

ABSTRACT

This research aimed to analyze the relationship that exists between process management and the work productivity of staff in an entity providing sanitation services in Moquegua, 2023. A quantitative approach, correlational level, and non-experimental design research was used. , transversal. A population of 120 employees belonging to the entity was considered. From this population, a representative sample of 90 employees was carefully chosen using a simple probabilistic sampling method. The survey technique was used and the questionnaire was used as an instrument. The instruments were validated through expert judgment and reliability testing was performed using Cronbach's alpha. The results revealed that a significant majority of 71.4% of workers rated process management as efficient, as opposed to 28.6% who considered it as regular. At the same time, 80% of workers reported perceiving a high level of work productivity, while the remaining 20% evaluated it as regular. It was concluded that there is a moderate positive correlation ($Rho=0.481$) and significant ($p\text{-value } 0.000 < 0.05$) between process management and labor productivity in an entity providing sanitation services in Moquegua, 2023.

Keywords: Process management, labor productivity, efficiency, continuous improvement

I. INTRODUCCIÓN

La eficiente gestión de procesos y la productividad laboral son aspectos fundamentales en cualquier organización, especialmente en el caso de las entidades prestadoras de servicios de saneamiento. Estas entidades desempeñan un papel vital en el suministro de servicios esenciales relacionados con el agua potable, el saneamiento y la gestión de aguas residuales, garantizando la calidad de vida de la población. Sin embargo, en muchos casos, se enfrentan a desafíos internos que afectan su rendimiento y capacidad para cumplir con su misión.

A nivel internacional, se han llevado a cabo estudios sobre cómo se gestionan los procesos y de su influencia en la productividad en el entorno laboral. En Brasil se examinó la gestión de procesos empresariales con la resiliencia organizacional y cómo esto se relaciona con la eficiencia de los empleados, revelándose que la madurez en la gestión de procesos explica y predice un 78.5% de la variación de la resiliencia organizacional, lo que indica que una gestión de procesos empresariales maduras contribuye a fortalecer la resiliencia de la organización, influyendo positivamente en la productividad laboral del personal (Alves, et al., 2023). Los procesos empresariales maduros son altamente organizados, eficientes y libres de errores, y ayudan a las empresas a trabajar de forma efectiva, ahorrando tiempo y dinero, y mejorando la satisfacción del cliente (Hernández, 2020).

En España, la productividad por hora trabajada se situó 16.5 puntos por debajo de la media de la eurozona y 8.2 puntos por debajo de la media de los 27 países de la Unión Europea, lo que conlleva a reconocer la importancia crítica de mejorar los procesos para aumentar la productividad en las empresas. Para lograr una mayor eficiencia operativa, se busca optimizar los flujos de trabajo, eliminar actividades innecesarias, reducir los tiempos de espera y maximizar la asignación eficiente de recursos, destacando la importancia de automatizar tareas repetitivas y de bajo valor, liberando tiempo para actividades estratégicas. La implementación de prácticas de gestión de procesos, respaldadas por tecnologías apropiadas, simplifica las operaciones, agiliza la toma de decisiones y eleva la calidad de cada servicio o producto ofrecido (Cabrera, 2023).

En Latinoamérica, específicamente en Guayaquil, Ecuador, el 40% de los procesos de gestión no siguen una secuencia de pasos adecuada, afectando la organización y eficiencia de los resultados, generando un rendimiento productivo inferior al 50%. Luego de implantar una correcta planificación, dirección, organización, control y gestión de procesos, se tuvo un impacto positivo en el rendimiento productivo de la empresa (Macías, 2022). Si bien, Latinoamérica enfrenta un importante desafío en cuanto a su nivel de productividad, es fundamental abordar los diversos factores asociados a los procesos de trabajo, por lo tanto, adoptar y aplicar avances tecnológicos en los procesos laborales será un elemento clave para impulsar un crecimiento sostenido de la productividad a largo plazo (Organización Internacional del Trabajo, 2023), lo que mejorará la gestión de los procesos en las organizaciones.

En el Perú, según JP Morgan, en los tres primeros meses del 2023, la productividad laboral se encontraba un 9,5% por debajo de lo que se habría alcanzado si no hubiera ocurrido la crisis por el coronavirus (Instituto Peruano de Economía, 2023). En Trujillo se observó que cuando los procesos operativos, estratégicos y de negocio no son ejecutados con excelencia, el rendimiento del trabajador será mediocre (Prieto, 2022). En Lima se encontró que una gestión de procesos regular se traduce en una productividad también regular, con un aumento del 1.8%. Sin embargo, una administración efectiva de los procesos resulta en un notable aumento de la productividad que puede llegar al 94.6% (Niño, 2021). También en Lima, se observó deficiencias en los procesos productivos que generaban errores en el producto final, afectando la productividad y ocasionando malestar, desconfianza y retrasos en las entregas, acarreando pérdidas de materia prima y de horas de trabajo. Ante ello, se implementó un nuevo flujo de proceso, que redujo tiempos de respuesta de 3 días a solo 1 día, y se incrementó la productividad en un 8% en comparación con años anteriores (Miranda, 2021),

A nivel local, en Moquegua, se tiene el caso de la entidad en estudio, una empresa de carácter público-privado, en la cual se ha identificado una problemática creciente relacionada con la burocracia y los procesos lentos. A pesar de contar con personal capacitado y recursos adecuados, la entidad se enfrenta a retrasos significativos en sus procesos logísticos debido a la

necesidad de múltiples firmas y aprobaciones por parte de diversas oficinas para validar documentos. Esta situación se agrava por el retorno de documentos con observaciones, generando demoras adicionales y afectando la eficiencia operativa. Además, los procesos burocráticos que involucran múltiples firmas y autorizaciones, resultan en demoras considerables en la resolución de problemas lo que afecta la reputación de la entidad frente a sus usuarios.

Por ello, se planteó el siguiente enunciado de problema: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de procesos y la productividad laboral del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023? Además, se plantearon los siguientes problemas específicos: 1) ¿Cuál es la relación que existe entre la asignación de recursos y la productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023? 2) ¿Cuál es la relación que existe entre la estructura y flujo de procesos y la productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023? 3) ¿Cuál es la relación que existe entre la participación del personal en mejoras y la productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023?

Teóricamente, este estudio se justifica por la necesidad de abordar los desafíos relacionados con la temática investigada, por ello se tuvo en cuenta la Teoría de la mejora continua, Teoría de la reingeniería de procesos, Gestión por procesos, y la Teoría de Taylor como respaldo para las variables de estudio. Un análisis exhaustivo de estos aspectos proporcionó conocimientos de alto valor, enriqueciendo el ámbito académico mediante la exploración de nuevas perspectivas y la generación de teoría relevante. Este estudio no solo mejoró la comprensión de la problemática en cuestión, sino que también contribuyó significativamente al avance del conocimiento en este campo de estudio.

La justificación práctica se fundamentó en la necesidad de atender los desafíos presentes en la organización analizada, que enfrenta obstáculos significativos debido a la burocracia y la ineficiencia en la gestión de procesos. Al investigar y comprender a fondo estos desafíos, se pudo brindar a la entidad recomendaciones concretas y soluciones prácticas para mejorar su funcionamiento interno y aumentar la productividad del personal, teniendo así

una repercusión favorablemente en la capacidad operacional de la organización, contribuyendo al mejoramiento de los servicios ofrecidos a la comunidad.

La justificación metodológica se basó en el uso del método correcto para abordar la problemática, recopilando datos objetivos y medibles para analizar de forma sistemática y precisa las variables en estudio. Lo que permitió obtener resultados que facilitaron la identificación de patrones, tendencias y relaciones significativas entre las variables de interés, generando una metodología de estudio que puede ser replicada y utilizada por futuros investigadores que deseen abordar problemas similares en el ámbito se están estudiando. La metodología propuesta contribuyo a la rigurosidad y generalización de los resultados obtenidos, permitiendo una mejor comprensión y solución de la problemática.

Se estableció el siguiente objetivo general para abordar para abordar la problemática presentada: Analizar la relación que existe entre la gestión de procesos y la productividad laboral del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023. Asimismo, se plantearon los siguientes objetivos específicos: 1) Determinar la relación que existe entre la asignación de recursos y la productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023. 2) Determinar la relación que existe entre la estructura y flujo de procesos y la productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023. 3) Determinar la relación que existe entre la participación del personal en mejoras y la productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023.

Como hipótesis general: Existe una relación significativa entre la gestión de procesos y la productividad laboral del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023. Y como hipótesis específicas se plantearon: 1) Existe una relación significativa entre la asignación de recursos y la productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023. 2) Existe una relación significativa entre la estructura y flujo de procesos y la productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023. 3) Existe una relación significativa entre la participación del personal en mejoras y la productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Dada la problemática expuesta, resultó pertinente destacar diversos estudios anteriores que guardan relación con la temática. A continuación, se expusieron algunos de estos estudios con mayor detalle.

Entre los antecedentes internacionales se tuvo a Gaibor (2022), en cuyo trabajo realizado en Ambato, Ecuador, se propuso explicar de qué manera la implementación de la gestión por procesos puede ser rentable al mejorar la operatividad de la compañía y generar resultados óptimos, en una empresa del sector manufacturero. Para respaldar su afirmación, llevó a cabo encuestas a 23 empleados, los cuales indicaron que, para incrementar la productividad y el crecimiento empresarial, es crucial diseñar estrategias eficientes y ejecutarlas con eficacia. Asimismo, subrayó la importancia de utilizar la eficiencia y eficacia para elevar la productividad y optimizar los procesos en aras de lograr mejoras continuas. Sus resultados mostraron que, aplicando el test de Chi Cuadrado con un valor específico de 5,9915 y un cálculo resultante de 0,006, concluyó que gestionar cada proceso va a impactar considerablemente en la eficiencia operativa de la compañía analizada. Este estudio contribuye a que se ponga en práctica la gestión por procesos al identificar áreas clave, proponer estrategias que impulsen la optimización y mejoren la calidad de los servicios, generando así un aumento en la productividad empresarial.

También, Bitkowska et al. (2023), en el trabajo realizado en Polonia, cuyo propósito fue identificar el enfoque de empresas privadas y públicas polacas de diversas industrias hacia la integración de la Gestión de Procesos de Negocio (BPM) con la Gestión del Conocimiento (MK) en el contexto del uso de nuevas tecnologías de la información. Se realizó una encuesta diagnóstica en 2020, abarcando sectores como producción, logística, banca, seguros, TI, telecomunicaciones, administración pública, salud, consultoría, energía y construcción. Los resultados destacan la importancia de elementos como decisiones basadas en evidencia, objetivos estratégicos, sistemas de medición, bases de datos, innovaciones digitales y el uso de tecnología de la información para el procesamiento de datos en el desarrollo de BPM y MK. La investigación concluye que el uso efectivo de sistemas de TI para la integración de la gestión de procesos y recursos de conocimiento es crucial bajo condiciones

dinámicamente cambiantes, ofreciendo apoyo para la toma de decisiones en diversas organizaciones.

Jun et al. (2023), en un trabajo realizado en China, se propusieron modelar los procesos de gestión del conocimiento (KMP) impulsados por procesos de negocio (BP) para lograr una integración efectiva entre ambos, utilizando una metodología aplicada en una empresa de manufactura aeronáutica en China. Se emplea un enfoque metodológico que incluye una arquitectura de sistema de modelado KMP impulsado por BP, la descripción de modelos de BP, un método de modelado KMP basado en XML y reglas de conducción entre BP y almacenamiento KMP. Los resultados indican que la metodología facilita la colaboración entre BP y KMP, promueve la automatización impulsada por BP y mejora la optimización y la mejora continua. La investigación concluye que la metodología es eficaz y aplicable en escenarios reales, no limitándose a la industria de la aviación, y puede ser adoptada en otros contextos con requisitos similares.

Dumas et al. (2022), en el trabajo realizado en varios países, como Polonia, Alemania, Italia, entre otros, se propusieron explorar la incorporación de la inteligencia artificial en los sistemas de gestión de procesos de negocio para mejorar su adaptabilidad, proactividad, y capacidad de mejorar y optimizar los procesos de negocio de forma continua. La metodología se centra en el ciclo de vida operativo de los sistemas de gestión de procesos de negocio mejorados por IA (ABPMS). Los pasos básicos incluyen enmarcar, actuar, percibir y razonar, complementados por la tecnología IA, mientras que los pasos avanzados, específicos de los ABPMS y dependientes de la IA, comprenden explicar, adaptar y mejorar. Los resultados muestran que usar IA en sistemas de gestión de procesos de negocio mejora su adaptabilidad y sensibilidad al contexto, destacando la importancia de abordar desafíos en explicabilidad y adaptación para maximizar los beneficios de la IA. Concluyeron que, a diferencia de los BPMS tradicionales, los avanzados utilizan el razonamiento sobre los procesos para optimizar su rendimiento, necesitando autonomía, pero dentro de ciertos límites.

Asimismo, Barrios et al. (2019), en cuyo trabajo de investigación realizado en Barranquilla, Colombia, se propusieron analizar cómo la administración de

procedimientos puede potenciar la capacidad competitiva en organizaciones medianas y pequeñas, pertenecientes al ámbito comercial y de servicios, que cuentan con una experiencia operativa de cinco años. Adoptaron un enfoque cualitativo y un estudio descriptivo. Utilizaron una muestra compuesta por artículos extraídos de bases de datos como Scopus, Emerald, Scielo y Elsevier. La recolección de datos se llevó a cabo mediante la técnica de revisión documental y el instrumento de la ficha bibliográfica. Como conclusión, sugirieron la necesidad de desarrollar políticas dirigidas a implementar la gestión de procesos en las pymes, involucrando a diversos actores privados y públicos. Estos actores deberán ser líderes para fomentar cambios, innovación y aumento en el nivel de competitividad frente a un exigente mercado.

También se tuvo a Lages y Martínez (2021), en cuyo trabajo de investigación bibliográfico realizado en Cuba, tuvieron como objetivo analizar cómo la administración basada en procesos y la competencia influyen para mejorar la calidad en la atención en el sector de la salud. Para ello realizó una meta revisión basado en 30 artículos, lo que proporcionó como resultados que, la gestión por procesos se utiliza efectivamente para optimizar la eficiencia, reducir la estadia en las instalaciones y mejorar la coordinación de recursos para atender a los usuarios. Además, señalan que gestionar los procesos puede ser aplicados en estudios de costos, rediseño de procesos y comparación de modelos de gestión para lograr instituciones más efectivas y eficientes. Concluyó que, al ser eficaces al gestionar cada proceso, se optimiza cada recurso y se reduce cada costo, señalándose la importancia de la participación activa del personal para fomentar una cultura de mejora continua en la atención a los usuarios.

Dentro de los antecedentes nacionales se tuvo a Prieto (2022), en cuyo trabajo de maestría realizado en Trujillo, analizó cómo la administración de procedimientos afecta en la eficacia de los empleados dentro de una compañía del rubro de hidrocarburos. Se empleó una investigación no experimental, aplicada y cuantitativo. Utilizó un cuestionario que fue aplicado a 79 empleados. Los hallazgos indicaron que, el 35.4% señalaron que la gestión de procesos es excelente y un 45.6% lo percibe en un nivel regular. Así también, un 40.5% señaló al desempeño laboral como alto y un 44.3% lo señaló en un nivel regular. Concluyó que existe una conexión significativa y directa en el desempeño laboral

del empleado de la compañía estudiada debido a la gestión de procesos. Esto fue respaldado por $Rho=0.920$, y un $p\text{-valor}=0.000$. El estudio destaca la importancia de administrar cada procedimiento de manera efectiva para mejorar la eficacia y el rendimiento laboral en la organización examinada.

También se tuvo a Matta (2022), quien, en su tesis de maestría realizado en Lima, se propuso establecer cómo el gestionar cada proceso tiene una conexión con que cada empleado sea productivo, en compañías en el sector culinario de Lima Norte. La investigación adoptó un enfoque básico de tipo correlacional, sin carácter experimental, de naturaleza transversal y de enfoque cuantitativo. El grupo investigado estuvo compuesto por 70 empleados. Para analizar la conexión de cada variable estudiada, se empleó Spearman, que arrojó un coeficiente de 0.908 con una significancia inferior a 0.05. Hallándose que, se relacionan de forma positiva y sólida entre administración de procesos y la productividad. Concluyó que, cuando hay una mejora al gestionar cada proceso esto hará que se incrementen los niveles de productividad en los trabajadores. El trabajo subraya la relevancia de enfocarse en una gestión efectiva de los procesos como una estrategia para optimizar el rendimiento y la eficiencia del trabajador y por ende de la organización.

Asimismo, se contó con el trabajo de maestría realizado en Huancavelica por Aroni (2021), cuyo propósito fue evaluar la conexión entre la administración de procedimientos y la eficacia en el trabajo dentro de una municipalidad. Empleó una investigación aplicada, descriptiva y no experimental. Utilizó un cuestionario, que se administró a 70 empleados. Los resultados indicaron que la fase preliminar de la gestión de procesos tuvo una conexión sustancial con la productividad laboral, demostrando que hay correlación significativa con un Rho de 0,257 y una significancia de $p=0,031$. La etapa de diagnóstico e identificación de procesos mostró una correlación significativa para la productividad laboral ($Rho=0.412$) y $p=0.000$ de significancia. Por último, la etapa de mejora de proceso se relacionó de forma significativa hacia la productividad laboral ($Rho=0,392$) y una significancia $p=0,001$. Concluyó que hay una directa y significativa conexión al gestionar cada proceso con la productividad laboral, evidenciando que hay correlación con un valor de Rho igual a 0,480 y una significancia p de 0,000. Estos resultados subrayan la significativa relevancia de

gestionar cada proceso eficientemente para potenciar la productividad en la institución municipal estudiado.

También se tuvo el trabajo de posgrado llevado a cabo en Lima por Castañeda (2019), cuyo propósito consistió en establecer cómo, al gestionar cada proceso, este se vincula a la productividad a nivel logístico al interior de una compañía aseguradora. Se empleó un estudio descriptivo de correlación, no experimental, transversal. Un cuestionario fue aplicado a 120 colaboradores. Los resultados del estudio evidenciaron la existencia de una significativa, moderada y positiva relación que se da al gestionar cada proceso frente a la productividad logística ($Rho=0.542$, $p\text{-valor}=0.000$). Concluyó que los hallazgos de esta investigación respaldan lo importante de realizar una gestión adecuada en los procesos para mejorar la productividad logística en las empresas. Estos resultados pueden servir como base para implementar estrategias que optimicen los procesos y aumenten la eficiencia y efectividad en la organización.

Además, se tuvo a Pretel y Rodríguez (2021) que, el propósito de su estudio llevado a cabo en Cajamarca fue evaluar cómo la administración de procedimientos organizacionales incide en el rendimiento de los empleados dentro de una compañía de automóviles. Utilizaron el método hipotético y deductivo en su metodología, optando por estudio cuantitativo, no experimental, básico, transversal. Se empleó un cuestionario que se administró a 35 trabajadores. Los hallazgos señalaron que el 34% de los empleados respaldaba completamente el procedimiento administrativo, mientras que el 31% expresó un alto grado de acuerdo. En cuanto a la productividad laboral, el 34% estuvo totalmente de acuerdo y el 29% muy de acuerdo. Hay un vínculo significativo y fuerte que se da con el proceso administrativo y la productividad al trabajar. Hubo un respaldo de la hipótesis general a través de un Rho Spearman de 0.984, y $p = 0.000$, validando la conexión de ambas variables.

Se consideró también el estudio realizado por López (2022) en Lima, quien se propuso examinar cómo, al gestionar cada proceso, este es vinculado a la productiva, en una empresa de producción de cerámica. Utilizando para ello un enfoque cuantitativo, sin experimentación, transversal, de elementos relacionado y descriptivo. Para llevar a cabo esta investigación, se empleó un cuestionario que fue administrado a una muestra de 20 participantes con el fin de recopilar

datos. Los resultados revelaron que el 66.7% de los colaboradores percibía como regular a la gestión de procesos, el 16.6% la consideraba deficiente, mientras que el 16.6% la evaluaba como óptima. Asimismo, el 50.0% de los participantes consideraba la gestión de productividad en un nivel regular, el 36.7% la clasificaba como deficiente y el 13.3% la estimaba como óptima. La conclusión a la que llegó el autor fue que hay una positiva y moderada significancia dada por la gestión de procesos y la productividad ($Rho = 0.591$; $Sig. = 0.001$).

Con respecto a la primera variable, para Alarcón y Alarcón (2022), la gestión de procesos representa el enfoque contemporáneo para dirigir una organización, buscando la consecución de elevados niveles de excelencia, ideada con el propósito de generar satisfacción en todos los involucrados y garantizar una gran adaptabilidad. Todo esto para permitir que la organización se adapte eficazmente a los cambios que se producen en el entorno.

Ahora se hace mención a las teorías que tienen relación con la gestión de procesos. La Teoría de la mejora continua, sostiene que todo proceso puede ser optimizado y perfeccionado de manera constante. Su objetivo es eliminar ineficiencias, reducir el desperdicio y mejorar la calidad de los procesos de manera incremental y sostenible. Esta teoría se apoya en varios enfoques y herramientas, siendo los más destacados el Six Sigma, un enfoque estadístico que tiene como objetivo minimizar la variación en los procesos y elevar la excelencia hasta alcanzar un umbral de errores casi inexistente. Lean Management, centrado en la eliminación del desperdicio, este enfoque busca maximizar el valor para el cliente al tiempo que minimiza actividades innecesarias y recursos mal utilizados. Kaizen, un enfoque japonés que promueve la mejora continua a través de pequeños cambios incrementales en los procesos, involucrando a todos los niveles de la organización (Laoyan, 2022).

Teoría de la Reingeniería de Procesos, que busca cambios radicales en los procesos empresariales con el objetivo de lograr mejoras drásticas en el rendimiento, la eficiencia y la calidad. A diferencia de la mejora continua, que se enfoca en ajustes incrementales, la reingeniería implica una revisión completa y a menudo reestructuración de los procesos. Algunos principios clave incluyen: Empezar desde cero: En lugar de ajustar procesos existentes, la reingeniería impulsa a repensar y rediseñar completamente cómo se realizan las tareas.

Enfoque en el cliente: Los procesos se rediseñan en torno a las necesidades y expectativas del cliente. Eliminación de pasos innecesarios: Se busca reducir la burocracia y los pasos redundantes que pueden estar presentes en los procesos tradicionales (Pérez, et al., 2017).

Acerca de la gestión por procesos, este es un enfoque que considera a la organización como una colección de procesos interconectados que generan valor. En lugar de centrarse en las estructuras jerárquicas tradicionales, se centra en la mejora continua, efectividad y eficiencia de estos procesos. Algunos aspectos clave incluyen: Mapeo y Documentación: Se definen y documentan los procesos clave de la organización, desde su inicio hasta su finalización. Medición y Mejora: Se establecen indicadores clave de rendimiento (KPIs) con lo que se mide cómo se desempeñan cada proceso y se buscan oportunidades de mejora. Enfoque Estratégico: Los procesos se alinean con los objetivos estratégicos de la organización para garantizar que cada proceso contribuya al logro de esos objetivos. Colaboración y Comunicación: La gestión por procesos fomenta la colaboración entre departamentos y equipos, ya que muchos procesos cruzan límites funcionales (Navarro, 2023).

Considerando la problemática de la investigación, para Gestión de procesos se ha considerado de dimensiones: asignación de recursos, estructura y flujo de procesos, y participación del personal en mejoras.

Sobre la asignación de recursos, para Fortún (2020) implica la distribución de los recursos disponibles en un momento dado entre varias opciones o destinos diferentes. Los indicadores de esta dimensión se centran en evaluar la eficiencia en la asignación del personal, el uso de recursos hídricos y energéticos, el tiempo promedio de adquisición de equipos y materiales, la efectividad en la gestión de proveedores y contratos, así como la optimización del presupuesto asignado. Una alta puntuación en esta dimensión indicaría una eficiente gestión de cada recurso, que conllevará en mejorar cada tiempo de respuesta, reducir los costos, y una mayor eficiencia en general.

La estructura y flujo de procesos, se refiere a la manera en que están organizadas y se ejecutan las actividades dentro de la entidad prestadora de servicios de saneamiento. Los indicadores se enfocan en evaluar los pasos en

los procesos, evaluar la ejecución de cada paso, evaluar la documentación requerida para validar los procesos, el uso de tecnología para agilizar los procesos, y la identificación y eliminación de pasos innecesarios. Una alta puntuación en esta dimensión indicaría una estructura de procesos bien diseñada, ágil y simplificada, lo que contribuiría a una mayor eficiencia y productividad laboral en la entidad.

La participación del personal en mejoras, para Cruz (2007), es la implicación activa de los empleados en la identificación, propuesta y ejecución de mejoras en los procesos y procedimientos de una organización para aumentar la eficiencia y la calidad del trabajo. Los indicadores evalúan el nivel de involucramiento del personal en identificar mejoras, su participación en implementar las mejoras propuestas, la conformación de equipos de mejora con representantes de diferentes áreas, el reconocimiento que se brinda al personal por sus aportes a mejoras, y la utilización de resultados de evaluaciones para mejorar. Una alta puntuación en esta dimensión indicaría un ambiente propicio para que el personal participe tomando de decisiones e implementando mejoras, que impulse la motivación, creatividad y compromiso del equipo de trabajo.

Con relación a la productividad laboral, es la capacidad de los trabajadores en cumplir cada meta de la empresa empleando la menor cantidad de recursos posible, lo cual se puede evaluar periódicamente (Koontz et al., 2012).

A continuación, se hace mención a la teoría que se vincula a la productividad laboral. Teoría de Taylor, reconocida también como administración científica, fue formulada por Frederick Taylor, quien es reconocido como el precursor de esta corriente. Esta teoría se enfoca en optimizar la productividad dentro de una organización a través de una serie de enfoques. Uno de los principales aspectos subrayados por Taylor es la necesidad de contar con individuos que se ajusten perfectamente a los roles designados, ofreciéndoles una remuneración justa y proporcionándoles un entorno laboral favorable. Es crucial brindar capacitación y apoyo para su desarrollo profesional, además de fomentar el espíritu de equipo con el objetivo de obtener resultados efectivos y alcanzar los objetivos establecidos. La filosofía de Taylor se articula en una serie de principios esenciales: a) Planificación: Implica la elaboración de estrategias cuidadosamente diseñadas, b) Preparación: Se refiere a la selección meticulosa

de personal adecuado, c) Control: Se basa en la evaluación y seguimiento en función de las responsabilidades y metas, d) Ejecución: Consiste en asignar y delegar tareas de manera eficiente.

Se consideró esta teoría porque busca optimizar la productividad al interior de las organizaciones, lo cual es un tema que también le compete al estudio.

Considerando la problemática de la investigación, para la variable Productividad laboral se consideró las siguientes dimensiones: Capacidad de respuesta, Cumplimiento del trabajo realizado.

Para Demuner et al. (2022), la capacidad de respuesta implica la aptitud de una entidad para atender ágil y efectivamente a las necesidades y requerimientos de los clientes o del contexto en el que opera. Esta dimensión se enfoca en evaluar la eficiencia y agilidad con la que se resuelven los diversos aspectos relacionados con la atención al cliente y la prestación de servicios. Los indicadores de esta dimensión se centran en evaluar la capacidad de reacción desde que se recibe una solicitud o reclamo hasta que se resuelve, así como la rapidez en la atención telefónica y la solución de problemas en el suministro de agua. Un puntaje elevado en este aspecto sugeriría que la organización atiende con prontitud las peticiones y quejas de los clientes, lo que contribuye a que los usuarios tengan más confianza y estén más satisfechos.

Cumplimiento del trabajo realizado, se refiere a la medida en que las tareas y responsabilidades asignadas a los empleados se realizan de acuerdo con los estándares, normativas y expectativas de calidad establecidos por la organización. Esta dimensión evalúa el cumplimiento y precisión del trabajo realizado por el personal de la entidad. Los indicadores se enfocan en medir los errores o defectos encontrados en el trabajo, la recepción de reclamos o quejas relacionados con el servicio prestado, el cumplimiento de estándares y normativas de calidad, así como la satisfacción del cliente con el servicio recibido. Una alta puntuación en esta dimensión reflejaría la capacidad del personal para realizar su trabajo de manera correcta y satisfactoria.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Fue de tipo básico. Ramos (2022) indica que es realizado con el propósito de elevar y/o extender el rango de sabiduría preexistente, como consecuencia de indagaciones previas, su objetivo es exclusivamente teórico, cognitivo e intelectual.

3.1.2. Diseño de investigación

No se aplicaron cambios en ninguna variable investigada, por lo que el proceso no fue de naturaleza experimental. Hernández y Mendoza (2018), dicen que este diseño se basa en observar y recopilar información existente sin intervenir ni controlar conscientemente las variables de forma deliberada.

Asimismo, presentó un diseño de corte transversal, ya que los datos de la muestra fueron recopilados en un único momento. Un estudio se considera transversal cuando las variables se miden de manera simultánea, ofreciendo un grado inicial de respaldo en términos de la conexión entre dichas variables (Cvetkovic et al., 2021).

Se adoptó un nivel correlacional, ya que se quiso identificar cómo se relacionan las variables bajo análisis. Para Corona y Fonseca (2023), una investigación es de nivel correlacional cuando se busca examinar la posible conexión o relación entre dos o más elementos.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de procesos.

Definición conceptual: Representa el enfoque contemporáneo para dirigir una organización, buscando la consecución de elevados niveles de excelencia, ideada con el propósito de generar satisfacción en todos los involucrados y garantizar una gran adaptabilidad. Todo esto para permitir que la organización se adapte eficazmente a los cambios que se producen en el entorno (Alarcón y Alarcón, 2022).

Definición operacional: La gestión de procesos se define operativamente teniendo en cuenta sus dimensiones: asignación de recursos, estructura y flujo de los procesos, participación del personal en mejoras. Para lograr esto, se empleará un instrumento con una escala tipo Likert, el cual posibilitará la cuantificación y comparación cuantitativa de la variable.

Indicadores: La dimensión asignación de recursos tiene como indicadores a utilización de personal, uso de recursos hídricos y energéticos, adquisición de equipos y materiales, efectividad en la gestión de proveedores y contratos, Optimización del presupuesto asignado. La dimensión estructura y flujo de procesos tiene como indicadores a pasos en los procesos, ejecución de cada paso, documentación requerida, uso de tecnología para agilizar los procesos, identificación y eliminación de pasos innecesarios. La dimensión participación del personal en mejoras tiene como indicadores a involucramiento del personal en identificar mejoras, participación del personal en implementar mejoras, existencia de equipos de mejora, reconocimiento al personal por aportes a mejoras, utilización de resultados de evaluaciones para mejorar.

Escala de medición: Ordinal.

Variable 2: Productividad laboral.

Definición conceptual: Capacidad de los trabajadores en cumplir cada meta de la empresa empleando la menor cantidad de recursos posible, lo cual se puede evaluar periódicamente (Koontz et al., 2012).

Definición operacional: La productividad laboral se define operativamente al tener en cuenta las dimensiones Capacidad de respuesta y Cumplimiento del trabajo realizado. Para lograr esto, se empleará un instrumento con una escala tipo Likert, lo cual posibilita la cuantificación y comparación cuantitativa de la productividad laboral en función a estas dimensiones.

Indicadores:

La dimensión capacidad de respuesta tiene como indicadores a respuestas a reclamos, resolución de problemas en el suministro de agua, espera en la atención telefónica, agilidad en la resolución de solicitudes de servicio, recepción de una solicitud hasta su asignación. La dimensión cumplimiento del trabajo

realizado tiene como indicadores a errores o defectos encontrados, reclamos o quejas recibidas, cumplimiento de estándares y normativas. satisfacción del cliente con el servicio recibido, retrabajos debido a errores.

Escala de medición: Ordinal.

3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Considerando lo mencionado por Hernández y Mendoza (2018), este es un grupo de elementos que incluye la totalidad de las instancias que satisfacen los estándares establecidos previamente. En relación al estudio, se contempló la siguiente población en la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua:

Tabla 1

Trabajadores de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua

Área	Cantidad de trabajadores
Gerencia General	1
Secretaría de Gerencia	3
Gerencia de Asesoría Jurídica	3
Gerencia de Administración de Finanzas	3
Recursos Humanos, Contabilidad y Patrimonio	12
Cobranza y Control Comercial	6
Atención al Cliente	6
Caja General	3
Ventanillas	1
Logística	8
Gerencia Comercial	5
Salud Ocupacional	2
Catastro	14
Seguridad y Salud en el Trabajo	14
Informática	4
Oficina de Control	4
Almacén	4
Tesorería	4

Presupuesto	4
ODR	14
Gerencia de Operaciones	1
Sala de Operaciones Múltiples (SUM)	16
Ingeniería	13
TOTAL	145

En la Tabla 1 se puede observar que la población fue de 145 trabajadores de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua.

Criterios de inclusión: Se consideraron en el estudio a los trabajadores que llevaron a cabo sus funciones rutinarias en la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua en el momento en que se llevó a cabo la investigación.

Criterios de exclusión: Se excluyeron a aquellos trabajadores que no estaban incluidos en las áreas indicadas en la Tabla 1.

3.3.2. Muestra

Una muestra adquiere su cualidad de representatividad en función de si su selección fue aleatoria, lo que implica que cada individuo en la población de interés tiene una probabilidad idéntica para elegirse y conformar la muestra (Otzen y Manterola, 2017).

A través de la utilización de un enfoque de selección aleatoria y el uso de una fórmula diseñada para obtener muestras en situaciones donde la población es finita, se obtuvo un tamaño estimado de muestra deseado de 105. Por lo tanto, la muestra estuvo conformada de 105 empleados colaboradores.

3.3.3. Muestreo

Fue empleado un muestreo probabilístico simple empleando la fórmula de población finita. La selección de la muestra se fundamenta en escoger al azar un grupo de elementos utilizando algún método de selección aleatoria (Gómez, 2023). La selección probabilística de muestras es un método que se emplea para escoger una parte de elementos dentro de un grupo total, garantizando que cada uno de los elementos cuente con una oportunidad identificable de ser seleccionado (UNIR, 2022).

3.3.4. Unidad de análisis

Trabajadores de una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Se empleó la encuesta. Las encuestas, seguidas de un minucioso análisis estadístico, gozan de una amplia popularidad como uno de los enfoques de medición más comúnmente aplicados en la investigación científica (Faúndez et al., 2023). La encuesta se refiere a la recolección de datos que involucra hacer preguntas predefinidas a un conjunto de individuos con el propósito de adquirir datos acerca de sus creencias, perspectivas, acciones o detalles individuales (Rezaul, 2022).

Instrumento

En la investigación, se empleó el cuestionario como herramienta para recolectar información. Según Bernal (2010) el cuestionario se compone de un conjunto de interrogantes formuladas con el propósito de recolectar datos y adquirir conocimientos acerca de una o más variables que serán objeto de evaluación. Además, el instrumento brinda soporte para que la técnica alcance su meta (Baena, 2017).

En la investigación se emplearon los cuestionarios “Instrumento – Gestión de procesos”, el cual consta de 15 ítems, y el “Instrumento – Productividad laboral” que consta de 10 ítems. Asimismo, se generó los baremos con los grados de valoración para cada variable y cada dimensión. Los cuadros de los baremos se han colocado en la sección de los anexos (Anexo 03).

Validez

Yepes et al. (2023) señalan que validar los instrumentos consiste en verificar que estas evalúen de manera precisa y fiable las variables o conceptos de interés, asegurando su capacidad para recolectar información pertinente. Los especialistas que participaron en la validación de los instrumentos de esta investigación fueron los siguientes: Doctor García Yovera, Abraham José,

Maestra Portugal Portales, Dilma Erveni, y Maestra López Cusco, Diana Elizabeth. Todos los expertos brindaron un dictamen de 'Aplicable' a los cuestionarios.

Confiabilidad

Tras hacer la validez, se realizó un análisis para evaluar la fiabilidad del instrumento, lo cual permitió verificar su coherencia y fiabilidad, en diferentes momentos o situaciones similares. Los hallazgos del análisis de fiabilidad determinaron que la variable 1 tuvo un coeficiente de Cronbach de 0.870 y para la variable 2 se halló un coeficiente de Cronbach de 0.761. Ambos resultados mostraron que los instrumentos son confiables, por consiguiente, se emplearon en el estudio.

3.5 Procedimientos

Se empezó llevando a cabo la búsqueda correspondiente de toda la información relacionada con el estudio, permitiendo así una comprensión exhaustiva de los detalles vinculados a las variables bajo análisis.

Para obtener acceso a la entidad encargada de los servicios de saneamiento en Moquegua, se gestionó el permiso necesario.

Se planificó la coordinación de una reunión con los empleados con el fin de comunicarles de manera clara el propósito académico del proyecto y para organizar la recopilación de datos a través de cuestionarios.

Se proporcionó a los participantes una explicación detallada de los objetivos y motivaciones del estudio, asegurando así respuestas imparciales y fomentando un análisis de datos más sólido.

Posteriormente, se procedió a elaborar las secciones correspondientes a los resultados, las discusiones y, por último, a la conclusión.

3.6 Método de análisis de datos

La data recolectada fue registrada en Excel para su tabulación y la creación de una base de datos, la cual fue importada al software estadístico. En el proceso de examinar los datos, se empleó la versión 25 del software estadístico SPSS, el cual permitió llevar a cabo sin dificultad tanto el análisis descriptivo como el

inferencial. Inicialmente, se llevó a cabo un examen descriptivo que implicó la creación de tablas que detallan los niveles de las variables y dimensiones, presentando porcentajes y frecuencias. Luego, se avanzó hacia el análisis inferencial para evaluar las hipótesis planteadas, para ello se realizó la prueba de normalidad empleando Kolmogórov-Smirnov, la cual sugirió utilizar el coeficiente de correlación Rho de Spearman para evaluar la relación entre las variables investigadas.

3.7 Aspectos éticos

Se siguió rigurosamente el código ético establecido por la Universidad César Vallejo (UCV, 2023). En relación al consentimiento informado de los participantes, se tomaron las siguientes medidas:

- Principio de Autonomía: Los colaboradores tendrán total libertad para formular todas las preguntas que consideraran necesarias antes de tomar la decisión de unirse al estudio. Se respetará su elección, y aquellos que decidan retirarse después de haber aceptado, podrán salir y no enfrentar problemas.
- Principio de No Maleficencia: Se les informará claramente a los colaboradores que su participación en la investigación no implicaba ningún tipo de riesgo ni perjuicio. En caso de que alguna pregunta les resultara incómoda, se les permitirá optar por responderla o no, según su preferencia.
- Principio de Beneficencia: Se comunicará a los colaboradores que, al finalizar la investigación, los resultados obtenidos serán compartidos con la institución. No se les proporcionará ningún tipo de compensación económica ni otro tipo de retribución.
- Principio de Justicia: La data recopilada será tratada de forma anónima, garantizando que no se pueda identificar a ningún colaborador. La data suministrada se guardará en absoluta reserva y será empleada exclusivamente con propósitos de investigación. El investigador principal asume la responsabilidad de salvaguardar estos datos y, pasado cierto período, se procederá a su eliminación de manera adecuada.

En el proceso de construcción de la presente investigación, se aseguró una integridad académica rigurosa. En este sentido, cualquier texto proveniente de otros autores fue debidamente citado y referenciado de manera precisa. Este

compromiso se fundamentó en el respeto irrestricto a los derechos de autoría de los investigadores cuyas contribuciones enriquecen este trabajo. Es imperativo destacar que todas las citas se realizaron siguiendo la normativa APA. Este enfoque garantiza no solo la exactitud sino también la coherencia en la presentación de las citas y referencias bibliográficas. La adhesión a estas normas no solo fortalecerá la credibilidad de la investigación, sino que también contribuirá a la transparencia y ética en el uso de fuentes externas. En aras de promover una investigación robusta y respetuosa con las contribuciones intelectuales de otros, se priorizará la aplicación meticulosa de las normas de citación, reforzando así la calidad y validez del presente estudio.

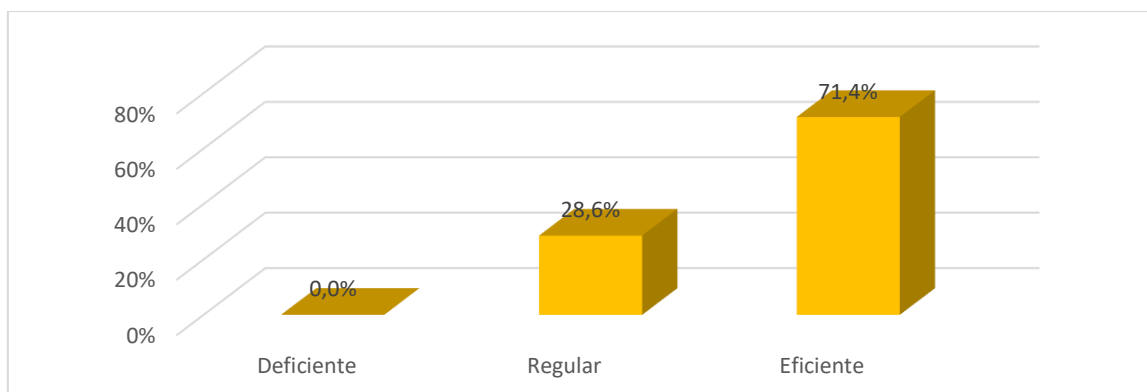
IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Variable Gestión de procesos

Figura 1

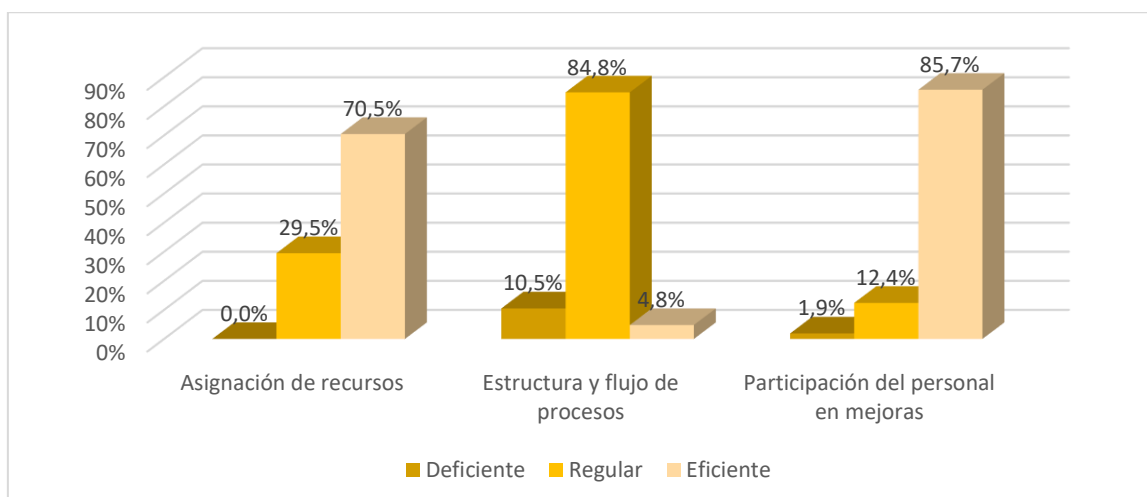
Percepciones para la primera variable



Descripción: Tomando en consideración la Figura 1, el 71.4% de los participantes en la encuesta opinaron que el nivel de la gestión de procesos es eficiente. Mientras que un 28.6% consideró que tiene un nivel regular. No se registraron opiniones que calificaran la gestión de procesos como deficiente. Es importante resaltar la dimensión participación del personal en mejoras, 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. Más información puede encontrar en el Anexo 6.

Figura 2

Percepciones de cada dimensión de la primera variable



Descripción: Según lo indicado en la Figura 2, y considerando la dimensión asignación de recursos, un 70.5% de los participantes en la encuesta considera que es eficiente, frente a un 29.5% que opina que es regular. No hubo participantes que la calificaran como deficiente. Según los encuestados, en la empresa se logró optimizar los presupuestos asignados a cada área, pero no se logró gestionar de manera efectiva a los proveedores y los contratos.

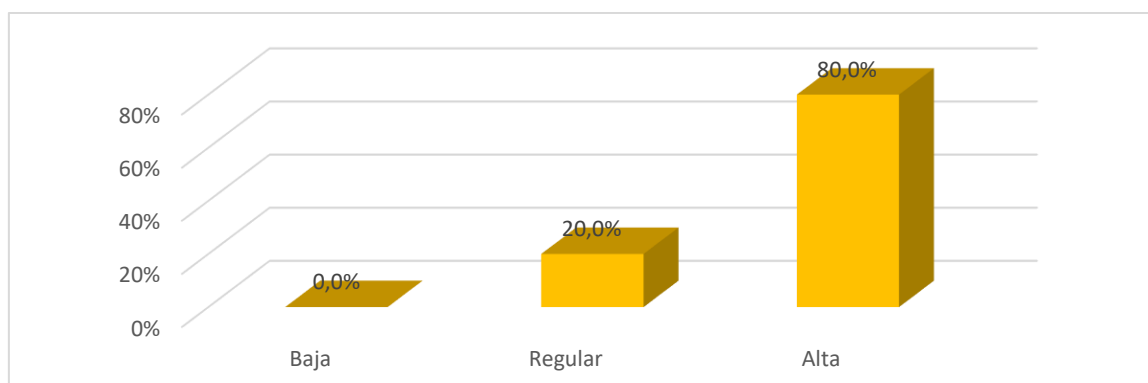
En relación a la dimensión estructura y flujo de procesos, el 4.8% de los encuestados percibió que esta dimensión se maneja de manera eficiente, mientras que una amplia mayoría, el 84.8%, lo calificó como regular. Un porcentaje menor, el 10.5%, opinó que es deficiente. Según los encuestados, los pasos en los procesos que deben seguir para realizar su trabajo fueron los adecuados, simples y directos, y facilitaron sus tareas, pero la documentación que se requirió para validar los procesos no fue mínima, y no permitió agilizar los procesos en las áreas de trabajo.

Con respecto a la dimensión participación del personal en mejoras, el 85.7% de los participantes en la encuesta la calificaron de eficiente, mientras que un 12.4% la consideraron regular. Un mínimo 1.9% la consideraron deficiente. Según los encuestados, en la empresa se han utilizado los resultados de evaluaciones para implementar mejoras y optimizar los procesos, lo cual es bueno para el buen desempeño de la organización. Más información puede encontrar en el Anexo 6.

Variable Productividad laboral

Figura 3

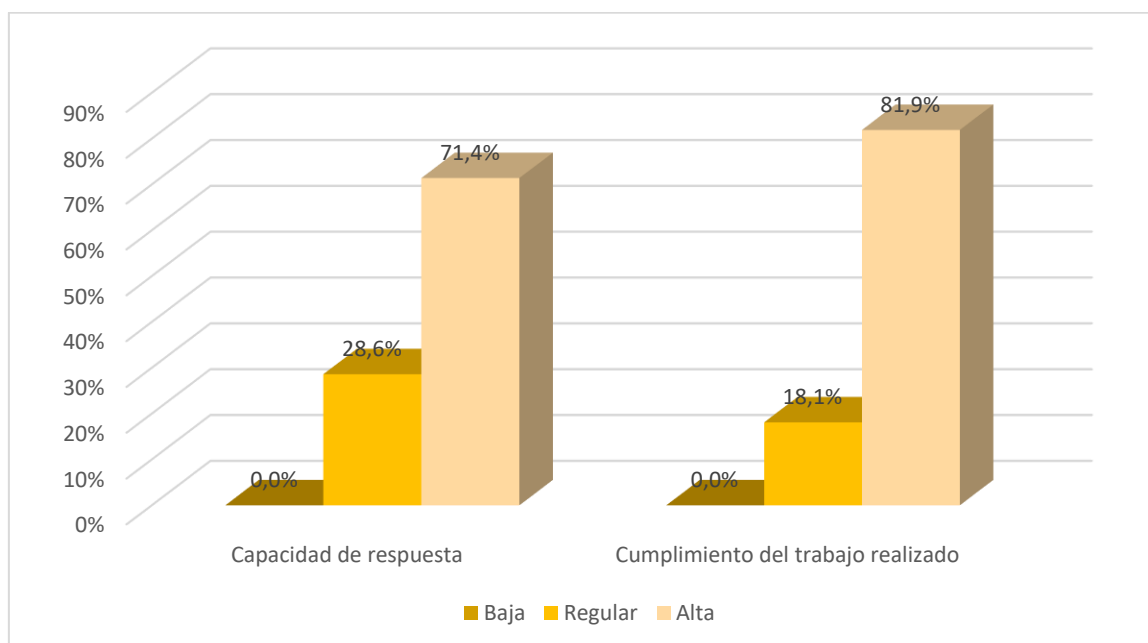
Percepciones para la variable Productividad laboral



Descripción: Tomando en cuenta la Figura 3, el 80.0% de participantes consideró que hay productividad alta. Mientras que un 20.0% consideró que es regular. Es importante resaltar la dimensión cumplimiento del trabajo realizado, 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. Más información en el Anexo 6.

Figura 4

Percepciones de cada dimensión de la segunda variable



Descripción: Según lo indicado en la Figura 4, y considerando la dimensión capacidad de respuesta, el 71.4% de los participantes en la encuesta considera que es alto, en contraste con el 28.6% que la evalúa como regular. No se registran percepciones bajas por parte de los participantes. Según los encuestados percibieron que, en la empresa, las llamadas telefónicas de los usuarios se atendieron en el tiempo que la entidad ha establecido, pero debe mejorarse el tiempo establecido por la entidad, desde la recepción de una solicitud hasta su asignación correspondiente.

En relación a la dimensión cumplimiento del trabajo realizado, el 81.9% de los participantes en la encuesta lo califican como alto, en contraste con un 18.1% que lo sitúan como regular. No se registran opiniones bajas por parte de los participantes. Según la percepción de los encuestados, en la empresa, al realizar

los trabajos, se cumplieron los estándares y las normativas de calidad establecidos, pero debe trabajarse en la mejora de la satisfacción de los usuarios cuando reciben el servicio por parte de la empresa. Más información puede encontrar en el Anexo 6.

4.2. Resultados inferenciales

Se realizó el test de normalidad con el fin de identificar el estadístico que será utilizado en el examen de la correlación entre las variables y las dimensiones.

Prueba de normalidad

Se toma en consideración:

H_0 : Existe una distribución normal en los datos.

H_i : No existe una distribución normal en los datos.

Significancia a tener en cuenta: $\alpha=0,05$

Decisión: Si p-valor (sig.) es menor que α , se acepta H_i y se rechaza H_0 .

Estadístico empleado: Kolmogórov-Smirnov (muestra mayor a 50 elementos).

Tabla 2

Test de normalidad

Variable	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de procesos	0.187	105	0.000
Productividad laboral	0.208	105	0.000

Fuente: Generado con SPSS.

Interpretación: Se encontró un valor de significancia de las variables es inferior a 0.05 ($p < 0.05$), con lo cual se acepta (H_i) y se descarta (H_0). Se infiere que las variables presentan una distribución que no sigue la normalidad; por la cual se optó por utilizar el coeficiente de correlación Rho de Spearman para evaluar la relación entre dichas variables.

Objetivo general

Tabla 3

Correlación entre Gestión de procesos y Productividad laboral

		Productividad laboral	
Rho de Spearman	Gestión de procesos	Coefficiente de Correlación	0.481
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	105

Interpretación: De la Tabla 3, se determinó que existe una correlación significativa ($p < 0.05$) y moderadamente positiva ($Rho=0.481$) entre cada variable estudiada.

Contraste a la hipótesis general:

H_0 : No existe una relación significativa entre la gestión de procesos y la productividad laboral en la entidad estudiada.

H_1 : Sí existe una relación significativa entre la gestión de procesos y la productividad laboral en la entidad estudiada.

Tomando en cuenta la Tabla 3, donde se ha identificado un coeficiente de correlación de 0.481 y un p-valor de 0.000, fue descartada la hipótesis nula y se dio por aceptada la hipótesis del estudio.

Primer objetivo específico

Tabla 4

Correlación entre Asignación de recursos y Productividad laboral

		Productividad laboral	
Rho de Spearman	Asignación de recursos	Coefficiente de Correlación	0.474
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	105

Interpretación: De la Tabla 4, se determinó que existe una correlación significativa ($p < 0.05$) y moderadamente positiva ($Rho=0.474$) entre los elementos analizados.

Contraste a la primera hipótesis específica:

H₀: No existe una relación significativa entre la asignación de recursos y la productividad laboral en la entidad estudiada.

H₁: Sí existe una relación significativa entre la asignación de recursos y la productividad laboral en la entidad estudiada.

Tomando en cuenta la Tabla 4, donde se ha identificado un coeficiente de correlación de 0.474 y un p-valor de 0.000, fue descartada la hipótesis nula y se dio por aceptada la hipótesis del estudio.

Segundo objetivo específico

Tabla 5

Correlación entre Estructura y flujo de procesos y Productividad laboral

		Productividad laboral	
Rho de Spearman	Estructura y flujo de procesos	Coefficiente de Correlación	0.295
		Sig. (bilateral)	0.002
		N	105

Interpretación: De la Tabla 5, se determinó que existe una correlación significativa ($p < 0.05$) y que a la vez es baja y positiva ($Rho=0.295$) entre los elementos analizados.

Contraste a la segunda hipótesis específica:

H₀: No existe una relación significativa entre la estructura y flujo de procesos y la productividad laboral en la entidad analizada.

H₁: Sí existe una relación significativa entre la estructura y flujo de procesos y la productividad laboral en la entidad analizada.

Tomando en cuenta la Tabla 5, donde se ha identificado un coeficiente de correlación de 0.295 y un p-valor de 0.002, fue descartada la hipótesis nula y se dio por aceptada la hipótesis del estudio.

Tercer objetivo específico

Tabla 6

Correlación entre Participación del personal en mejoras y Productividad laboral

		Productividad laboral	
Rho de Spearman	Participación del personal en mejoras	Coefficiente de Correlación	0.406
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	105

Interpretación: De la Tabla 6, se determinó que existe una correlación significativa ($p < 0.05$) y moderadamente positiva ($Rho=0.406$) entre la dimensión participación del personal en mejoras y la variable productividad laboral.

Contraste a la tercera hipótesis específica:

H_0 : No existe una relación significativa entre la participación del personal en mejoras y la productividad laboral en la entidad analizada.

H_1 : Sí existe una relación significativa entre la participación del personal en mejoras y la productividad laboral en la entidad analizada.

Tomando en cuenta la Tabla 6, donde se ha identificado un coeficiente de correlación de 0.406 y un p-valor de 0.000, fue descartada la hipótesis nula y se dio por aceptada la hipótesis del estudio.

V. DISCUSIÓN

A continuación, se exponen las discusiones pertinentes en relación con los resultados obtenidos, integrando y contrastando estos con los antecedentes previamente delineados en la sección del marco teórico. Este análisis detallado busca no solo elucidar las conexiones entre la evidencia empírica y los conceptos teóricos establecidos, sino también explorar las posibles implicaciones de los hallazgos en el contexto más amplio del estudio, proporcionando así una comprensión más profunda de la materia investigada.

En tal sentido, con respecto a los resultados encontrados para el objetivo general (p-valor: 0.000; Rho=0.481), los resultados se alinean con la investigación de Gaibor (2022), quien, al estudiar la implementación de la gestión por procesos en una empresa, encontró que esta estrategia, gestionar los procesos, impacta positivamente en la eficiencia operativa y, por ende, en la productividad. La correlación positiva también se vincula con el trabajo de Aroni (2021), quien determinó que gestionar cada proceso tiene conexión significativa con un trabajador productivo, esto a raíz de obtener un p-valor igual a 0.000 y un Rho igual a 0,480, resultados muy similares a lo hallado en la presente investigación. Estos hallazgos sugieren que, basado en los antecedentes, existe un respaldo consistente sobre la importancia de una gestión eficaz de procesos para mejorar la productividad laboral. También está alineado a los resultados la investigación de Matta (2022), quien evidenció una positiva conexión sólida entre gestionar cada proceso y que los empleados sean productivos. Esta evidencia refuerza la noción de que la eficiente gestión de procesos no solo es relevante en contextos administrativos generales, sino que también se extiende a otras industrias específicas.

Los resultados para el objetivo general también encuentran respaldo en la literatura teórica existente. Desde la perspectiva de la Teoría de la Mejora Continua, la cual promueve cambios incrementales para optimizar los procesos, este hallazgo sugiere que la implementación sistemática de mejoras en la gestión tendrá una influencia positiva para la eficiencia laboral. De manera similar, la Teoría de la Reingeniería de Procesos, que aboga por revisiones profundas y radicales de los procesos, apoya la idea de que cambios significativos en la gestión pueden conducir a mejoras sustanciales en la productividad. Por otro

lado, la correlación encontrada también se alinea con los principios de la Gestión por Procesos, que enfatiza lo importante que es ver a las organizaciones como una serie de procesos interrelacionados cuya optimización puede mejorar la eficacia organizacional. Finalmente, la Teoría de Taylor o administración científica, con su enfoque en la eficiencia y la planificación sistemática del trabajo, proporciona un marco para entender cómo una gestión de procesos efectiva puede traducirse en una mayor productividad laboral, destacando la relevancia de asignar adecuadamente los recursos y responsabilidades para maximizar el rendimiento laboral.

Con respecto al primer objetivo específico, que tienen que ver con la asignación de recursos y la productividad laboral (p -valor: 0.000; $Rho=0.474$), los resultados se alinean estrechamente con las conclusiones de Gaibor (2022), quien subraya la importancia de estrategias eficientes en la asignación de recursos para mejorar la productividad y el crecimiento empresarial, lo que refleja cómo una gestión de recursos adecuada puede influir positivamente en la productividad laboral. De manera similar, Matta (2022) encontró una relación sólida entre la gestión de procesos, incluyendo la asignación de recursos, y la productividad en el sector culinario, lo que respalda la idea de que una gestión eficiente de recursos contribuye a mejorar la productividad de los empleados. Además, el estudio de Castañeda (2019), que investigó cómo se conectan la gestión de cada proceso y la productividad logística, también apunta hacia la relevancia de una asignación de recursos adecuada para optimizar la productividad. Estos estudios, en conjunto, corroboran la idea de que una asignación eficaz y estratégica de recursos es fundamental para la mejora de la productividad laboral, evidenciando una convergencia en la literatura respecto a la importancia de la gestión de recursos en diversos contextos organizacionales.

Con respecto al segundo objetivo específico, que tiene que ver con la dimensión estructura y flujo de procesos y la variable productividad laboral (p -valor: 0.002; $Rho=0.295$), los resultados encuentran eco en la investigación de Prieto (2022), quien destacó cómo gestionar cada proceso influye en un buen rendimiento laboral, sugiriendo que incluso pequeñas mejoras en la estructura de procesos pueden tener impactos medibles en la productividad. De forma complementaria, Aroni (2021) demostró en su estudio que la fase de diagnóstico e identificación

de procesos, un componente clave de la estructura y flujo de cada proceso, tiene conexión significativa con ser productivo laboralmente, lo que respalda la idea de que la claridad y eficiencia en la estructura de los procesos contribuyen a mejorar la productividad. Asimismo, el trabajo de López (2022) sobre cómo gestionar cada proceso y su impacto en la productividad subraya la importancia de una estructura de procesos bien definida para la eficiencia operativa. Estos estudios colectivamente sugieren que, aunque la correlación pueda ser baja, la optimización de la estructura y flujo de procesos es un factor relevante para la mejora de la productividad laboral, subrayando la complejidad y la multiplicidad de factores que influyen en la productividad dentro de las organizaciones.

Con respecto al tercer objetivo específico, que tiene que ver con la dimensión participación del personal en mejoras y la variable productividad laboral (p-valor: 0.000; $Rho=0.406$), los resultados hallan similitud en lo planteado por Barrios et al. (2019), quien resalta cómo la implementación de la gestión de procesos, con un fuerte énfasis en la participación del personal, puede elevar la competitividad en empresas del sector de comercio y servicios, sugiriendo que la involucración de los empleados es crucial para el éxito de las mejoras operativas. Similarmente, Lages y Martínez (2021) sugieren que al enfocarse en la organización de tareas y la implicación del equipo en la mejora de la calidad del servicio, se puede aumentar la eficacia y disminuir los gastos, lo que evidencia la importancia del personal en la mejora de los métodos de trabajo para alcanzar resultados más efectivos. Además, el trabajo de Pretel y Rodríguez (2021) subraya la conexión entre la gestión de los procedimientos administrativos, con la colaboración del equipo en su optimización, y la productividad laboral en el sector automotriz, reforzando la idea de que la implicación del personal en la identificación e implementación de mejoras es un factor clave para mejorar la productividad laboral. Estos estudios convergen en la noción de que la participación del personal no solo es deseable, sino también un componente esencial para lograr mejoras sustanciales en la productividad dentro de las organizaciones.

Asimismo, cabe mencionar que en el análisis descriptivo efectuado sobre la variable gestión de procesos, el 71.4% de los participantes indicaron que el nivel de la gestión de procesos es eficiente, mientras que un 28.6% consideró que

tiene un nivel regular. Ningún participante percibió como deficiente a como se gestiona cada proceso. Se resaltó que, la dimensión participación del personal en mejoras, presentó un desempeño eficiente, adecuándose a los objetivos institucionales de la unidad de análisis examinada.

Estos hallazgos se pueden comparar con la investigación de Prieto (2022), quien, al examinar la relación entre la administración de cada proceso y el rendimiento en el ámbito laboral Trujillo, encontró que el 45.6% de los colaboradores percibía una calificación intermedia en la administración de cada proceso. La discrepancia entre los resultados sugiere que la entidad en Moquegua podría tener una percepción más positiva y eficiente de su gestión de procesos en comparación con la realidad observada por Prieto en Trujillo. Además, los hallazgos de la presente investigación se relacionan con el estudio llevado a cabo por López (2022) en Lima, en el cual se destacó que el 66.7% de los colaboradores evaluaba la gestión de procesos en un nivel regular. La comparación señala que, en cuanto a la eficiencia percibida, la entidad en Moquegua supera los resultados obtenidos en el estudio de López realizado en Lima. Esta disparidad regional podría atribuirse a variaciones en la implementación y percepción de prácticas de gestión de procesos en diferentes contextos geográficos, como Lima y Moquegua, así como en entornos organizativos, como la entidad prestadora de servicios y la empresa de López, que se dedica a la elaboración de productos.

La comparación con los estudios de Prieto y López resalta la importancia de considerar no solo la eficiencia percibida en la gestión de procesos, sino también las variaciones regionales y organizativas que pueden influir en estas percepciones. La entidad en Moquegua muestra un panorama más positivo en términos de eficiencia en la gestión de procesos en comparación con las realidades observadas en Trujillo y Lima.

También indicar que, en el análisis descriptivo que se realizó a la variable productividad laboral, el 80.0% de los participantes consideró que la productividad en el trabajo es alta, mientras que un 20.0% consideró que es regular. Ningún encuestado percibió que la productividad en el trabajo es baja. Se resaltó a la dimensión cumplimiento del trabajo realizado, 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.

Estos resultados contrastan con los descubrimientos de la investigación realizada por Prieto (2022) en Trujillo, donde únicamente el 40.5% de los empleados consideraban que su rendimiento laboral era alto. Esta discrepancia sugiere que la entidad en Moquegua exhibe un rendimiento laboral más positivo en términos de productividad en comparación con la realidad observada por Prieto en Trujillo. Además, difiere del resultado obtenido por Pretel y Rodríguez (2021), quienes indicaron que solo el 34% de sus encuestados estaba de acuerdo con la productividad laboral en una organización de Cajamarca. Frente a ambos antecedentes, la entidad de servicios de Moquegua supera con creces en lo que respecta a la productividad laboral, lo que sugiere una implementación exitosa de prácticas de gestión de procesos que resultan en una alta eficiencia en el desempeño laboral.

Con respecto a las limitaciones que se hayan presentado o estén presentes en esta investigación, se superaron con éxito las posibles barreras. En el curso de la investigación, enfocada en los 105 empleados de una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, a pesar de los desafíos previstos, el proceso de recopilación de datos se ejecutó sin contratiempos significativos, permitiendo reunir toda la información necesaria. Este eficiente manejo aseguró la cobertura integral de la muestra seleccionada, contribuyendo al exitoso cumplimiento de los objetivos del estudio.

Este estudio se distingue por su rigurosa confiabilidad tanto a nivel interno como externo. La precisión interna se evidencia a través del enfoque cuantitativo adoptado, destacándose el uso meticuloso de encuestas. Este método se complementa con herramientas cuidadosamente diseñadas, destinadas a evaluar aspectos cruciales como el manejo de procedimientos y el rendimiento en el trabajo. Estas herramientas resultaron esenciales para capturar fielmente las percepciones del personal sobre las variables clave investigadas. Además, la solidez de la investigación se ve reforzada por una exhaustiva revisión y validación por parte de expertos, junto con pruebas de fiabilidad aplicadas a los instrumentos utilizados, lo que confirma la credibilidad y precisión de los resultados obtenidos.

En cuanto a la validez externa del estudio, se seleccionó cuidadosamente un grupo de colaboradores altamente fiables, cuyas contribuciones se destacaron por su precisión y relevancia para la investigación. Esta selección meticulosa de participantes asegura que los hallazgos obtenidos no solo son robustos y replicables, sino que también poseen una aplicabilidad extendida a otras organizaciones gubernamentales dentro del país. Esta generalización se fundamenta en la uniformidad de las normativas y prácticas administrativas relacionadas con la manera de gestionar cada proceso y la eficiencia en las labores del sector público, lo que permite extrapolar los resultados con confianza a contextos similares.

Queda pendiente muchos aspectos que debieron haberse estudiado pero que por cuestiones de tiempo no se han tomado en cuenta, persisten diversos temas aún no explorados, limitados principalmente por restricciones temporales. Por esta razón, se aconseja enfáticamente a investigadores venideros la elaboración de estudios que amalgamen técnicas cuantitativas y cualitativas. Tal enfoque favorecería una comprensión más integral de cómo la productividad en el trabajo se ve afectada por cómo se gestiona cada proceso. La incorporación de entrevistas y análisis de casos específicos podría arrojar luz sobre los retos particulares que afrontan empleados y directivos en estas organizaciones. Además, se sugiere la implementación de tecnologías emergentes y estrategias innovadoras en la gestión de procesos, con el fin de potenciar la eficiencia operativa. Esta orientación se sustenta en la urgencia de desarrollar conocimientos más profundos y contextualizados, que constituyan una plataforma sólida para la mejora continua en entornos empresariales análogos.

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** Del objetivo general. Existe una correlación positiva moderada ($Rho=0.481$) y significativa ($p\text{-valor } 0,000 < 0,05$) entre la gestión de procesos y la productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023. Se resalta que el 71.4% de los trabajadores percibe la gestión por procesos como eficiente, mientras que un 28.6% de los trabajadores lo considera regular. Así también, el 80% de participantes percibió una productividad laboral alta, y el 20% lo percibe como regular.
- Segunda.** Del primer objetivo específico. Existe una correlación positiva moderada ($Rho=0.474$) y significativa ($p\text{-valor } 0,000 < 0,05$) entre la dimensión asignación de recursos y la variable productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023. Se resalta que el 70.5% de los trabajadores percibe que la asignación de recursos es eficiente, mientras que un 29.5% de los trabajadores lo considera regular.
- Tercera.** Del segundo objetivo específico. Existe una correlación positiva baja ($Rho=0.295$) y significativa ($p\text{-valor } 0,002 < 0,05$) entre la dimensión estructura y flujo de procesos y la variable productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023. Se resalta que el 84.8% de los trabajadores percibe que la estructura y flujo de procesos tiene un nivel regular, mientras que un 10.5% lo percibe como deficiente. Solo un 4.8% de los trabajadores considera a esta dimensión como eficiente.
- Cuarta.** Del tercer objetivo específico. Existe una correlación positiva moderada ($Rho=0.406$) y significativa ($p\text{-valor } 0,000 < 0,05$) entre la dimensión participación del personal en mejoras y la variable productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023. Se resalta que el 85.7% de los trabajadores percibe que la participación del personal en mejoras es eficiente, mientras que un 12.4% lo percibe como regular.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera.** Al titular de la entidad, fortalecer aún más las acciones para implementar mejores prácticas para gestionar los procesos. El énfasis actual en la gestión de procesos ha sido beneficioso y puede ser aprovechado para optimizar aún más la eficiencia operativa. La entidad debe continuar promoviendo una cultura de participación activa del personal en mejoras, ya que esta dimensión ha demostrado ser particularmente eficaz y alineada con los objetivos institucionales.
- Segunda.** Al titular de la entidad, explorar la implementación de tecnologías y herramientas específicas para la gestión de procesos que podrían acelerar y optimizar aún más los procedimientos internos, ya que una gestión de procesos efectiva no solo está asociada con una mayor productividad laboral, sino que es una palanca clave para el logro continuo de los objetivos organizacionales.
- Tercera.** A los jefes de áreas, consolidar y fortalecer las prácticas de gestión de procesos dentro de sus respectivas unidades. La alta productividad laboral y el eficiente cumplimiento del trabajo son indicadores positivos que pueden ser potenciados aún más mediante un liderazgo proactivo en la implementación de mejoras continuas. Fomentar un ambiente que respalde la participación activa del personal en la identificación de áreas de oportunidad y en la propuesta de soluciones. Realizar periódicamente sesiones de capacitación específicas para el personal a cargo, enfocadas en estrategias y herramientas de gestión de procesos. El intercambio de buenas prácticas entre jefes de áreas podría ser beneficioso para identificar enfoques efectivos que puedan ser replicados en otras unidades. Esta recomendación se basa en la premisa de que el liderazgo efectivo en la gestión de procesos a nivel de áreas específicas es crucial para maximizar los beneficios organizacionales y mantener altos niveles de eficiencia y productividad.
- Cuarta.** A los trabajadores, aprovechar activamente las oportunidades de participación en mejoras y continuar contribuyendo a la eficiencia

operativa. La alta percepción de productividad laboral y el eficiente cumplimiento del trabajo reflejan un compromiso positivo con las prácticas existentes. Mantener este nivel de involucramiento y considerar la identificación proactiva de áreas adicionales para mejoras y optimizaciones. La capacitación continua en las prácticas de gestión de procesos puede ser beneficiosa para comprender mejor los procesos internos y brindar ideas valiosas para posibles refinamientos. Compartir sus experiencias y conocimientos entre departamentos, fomentando un ambiente colaborativo que podría generar sinergias y mejores prácticas. Esta recomendación se fundamenta en la premisa de que la participación activa del personal no solo es esencial para el éxito continuo de la gestión de procesos, sino que también contribuye directamente a un entorno laboral más eficiente y satisfactorio.

REFERENCIAS

- Alarcón, G., & Alarcón, P. (2022). *La nueva concepción: fundamentos, conceptos y principios de la gestión por procesos*. Editorial ESPOCH.
<https://bit.ly/3ffsnuj>
- Alves, A., Valadares, M., Zanquetto, H., & Zamboni, M. (2023). Developing organizational resilience from business process management maturity. *Innovation & Management Review*, 20(2), 147-161.
<https://doi.org/10.1108/INMR-11-2021-0219>
- 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]. <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/4134>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3ra. Ed.). Grupo editorial Patria.
<https://instipp.edu.ec/Libreria/libro/Metodologia%20Investigacion.pdf>
- Barrios, K., Contreras, J. y Olivero, E. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad. *Información tecnológica*, 30(2), 103-114.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7153569>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ra. Ed.). Pearson Educación.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Bitkowska, A., Detyna, B. & Detyna, J. (2023). Towards integration of business process management and knowledge management. IT systems' perspective. *Engineering Management in Production and Services*, 15(4), 34-52. <https://doi.org/10.2478/emj-2023-0027>
- Cabrera, J. (2023). *Productividad en España: ¿Por qué es tan baja?* Channel Partner. <https://www.channelpartner.es/pymes/por-que-es-tan-baja-la-productividad-en-las-empresas-espanolas/>

- 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>
- Corona, L. & Fonseca, M. (2023). Las hipótesis en el proyecto de investigación: ¿cuándo sí? ¿cuándo no? *MediSur*, 21(1), 269-273. <https://medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/5475>
- Cruz, J. (2007). Participación del empleado en la mejora continua. *Revista Innovaciones de Negocios*, 4(7), 79–105. <https://doi.org/10.29105/rinn4.7-4>
- Cvetkovic, A, Maguiña, J., Soto, A., Lama, J. & Correa, L. (2021). Estudios transversales. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(1), 179-185. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Demuner, M., Becerril, O., & Ibarra, M. (2022). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista De Ciencias Sociales*, 27(53-2), 61–77. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.4.4>
- Dumas, M., Fournier, F., Limonad, L., Marrella, A., Montali, M., Rehse, J., Accorsi, R., Calvanese, D. De Giacomo, G., Fahland, D., Gal, A., La Rosa, M., Völzer, H. & Weber, I. (2022). AI-augmented Business Process Management Systems: A Research Manifesto. *ACM Transactions on Management Information Systems*, 14(1), 1-19. <https://doi.org/10.1145/3576047>
- Faúndez, X. Gamboa, D., Arredondo, E. Cruz, M., Montero, C., Gaete, J. Sandoval, J. & Hatibovic, F. (2023). Construcción y validación de la Escala de problemas sociales en población chilena. *Revista de Psicología*, 41(1), 461-487. <http://dx.doi.org/10.18800/psico.202301.017>
- Fortún, M. (2020). Asignación de recursos. Economipedia. <https://economipedia.com/definiciones/asignacion-de-recursos.html>
- Gaibor, A. (2022). *La gestión por procesos y la productividad en la empresa SEGUVID Ambato - Ecuador* [Tesis de Grado, Universidad Nacional de

Gómez, A. (2023). *La teoría del muestreo: ¿en qué consiste?* Fundación iS+D.
<https://isdfundacion.org/2023/02/17/la-teoria-del-muestreo/>

Hernández, J. (2020). *La madurez en los procesos de negocio*. Linnoit.
<https://linnoit.com/la-madurez-en-los-procesos-de-negocio/>

Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Editorial.

Instituto Peruano de Economía - IPE (2023). *IPE: Un trabajador peruano produce S/3.000 menos al año a raíz de la pandemia*. Diario El Comercio.
<https://elcomercio.pe/economia/productividad-ipe-un-trabajador-peruano-produce-s3000-menos-al-ano-a-raiz-de-la-pandemia-productividad-laboral-economia1-ingresos-noticia/>

Jun, W., Yanan, W., Ou, L. & Woon. C. (2023). Unleashing Continuous Improvement and Competitive Advantage Through BP-Driven Knowledge Management Processes. *Journal of Global Information Management*, 31(1), 1-19. <http://doi.org/10.4018/JGIM.330309>

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva Global y Empresarial* (14ª edición). Editorial McGraw-Hill.
<https://bit.ly/3Oo46QC>

Lages, J. & Martínez, N. (2021). Gestión por procesos y la referenciación competitiva para la mejora de la calidad de la atención. *Rev Cubana Enfermer*, 37(3), 1-19.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000300018

Laoyan, S. (2022). *Método Kaizen: la guía para la mejora continua en las empresas*. Asana. <https://asana.com/es/resources/continuous-improvement>

López, F. (2022). *Gestión de procesos y gestión de productividad en Mosaicos Rossello S.A, Los Olivos, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César

- Vallejo]. Repositorio Institucional.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/117610>
- Macías, X. (2022). *Gestión de procesos y su impacto en el rendimiento productivo de una empresa de envases de papel. Guayaquil, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108537>
- Matta, F. (2022). *Gestión de procesos y productividad en los trabajadores de restaurantes de Lima Norte, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://doi.org/20.500.12692/103448>
- Miranda, W. (2021). *Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa Zetta Comunicadores – Sede Lurín* [Tesis, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/be0c18c8-d7cd-4e47-9b72-9b39a8243bfe>
- Navarro, F. (2023). *Gestión por procesos. La estructura organizacional horizontal*. INESEM. <https://www.inesem.es/revistadigital/gestion-integrada/enfoque-gestion-procesos/>
- 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 Internacional del Trabajo - OIT (2023). *La falta de productividad en América Latina es un problema muy serio*. <https://voices.ilo.org/es-es/podcast/la-falta-de-productividad-en-america-latina-es-un-problema>
- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Pérez, A., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). *Reingeniería de procesos*. 3Ciencias.
<https://www.3ciencias.com/articulos/articulo/reingenieria-de-procesos/>
- 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].
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30869>
- Prieto, W. (2022). *Gestión de procesos e influencia en desempeño laboral de colaboradores de una empresa de hidrocarburos en Trujillo* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/100571>
- Ramos, J. (2022). *La investigación pura o básica y la investigación aplicada en el campo jurídico*. LP. <https://lpderecho.pe/investigacion-pura-o-basica-investigacion-aplicada-campo-juridico/>
- Rezaul, M (2022). Preparation and Development of Data Collection Instruments for Social Research. *Principles of Social Research Methodology*, 449-461.
https://doi.org/10.1007/978-981-19-5441-2_32
- UCV (2023). *Estatuto de la Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
<https://bit.ly/44Y3c3w>
- UNIR (2022). *Tipos de muestreo: objetivos y aplicaciones*.
<https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/tipos-muestreo/>
- Yepes, S., Montes, W. & Álvarez, J. (2023). Validez de contenido de un instrumento de medición para medir competencias sociales, emocionales e interculturales de estudiantes de pregrado. *Zona Próxima*, (38), 110-133.
<https://doi.org/10.14482/zp.38.323.214>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de Operacionalización de Variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
Gestión de procesos y productividad laboral del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023.					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de procesos	La gestión de procesos representa el enfoque contemporáneo para dirigir una organización, buscando la consecución de elevados niveles de excelencia, ideada con el propósito de generar satisfacción en todos los involucrados y garantizar una gran adaptabilidad. Todo esto para permitir que la organización se adapte eficazmente a los cambios que se producen en el entorno (Alarcón y Alarcón, 2022).	La gestión de procesos se define operativamente teniendo en cuenta sus dimensiones: asignación de recursos, estructura y flujo de los procesos, participación del personal en mejoras. Para lograr esto, se empleará un instrumento con una escala tipo Likert, el cual posibilitará la cuantificación y comparación cuantitativa de la gestión de procesos en relación con estas dimensiones.	Asignación de recursos	Utilización de personal.	Ordinal Escala de Likert 1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. Casi siempre. 4. Siempre.
				Uso de recursos hídricos y energéticos.	
				Adquisición de equipos y materiales.	
				Efectividad en la gestión de proveedores y contratos.	
				Optimización del presupuesto asignado.	
			Estructura y flujo de procesos	Pasos en los procesos.	
				Ejecución de cada paso.	
				Documentación requerida.	
				Uso de tecnología para agilizar los procesos.	
			Participación del personal en mejoras	Identificación y eliminación de pasos innecesarios.	
				Involucramiento del personal en identificar mejoras.	
				Participación del personal en implementar mejoras.	
				Existencia de equipos de mejora.	
Reconocimiento al personal por aportes a mejoras.					
Utilización de resultados de evaluaciones para mejorar.					
Productividad laboral	La productividad laboral se refiere a la combinación de habilidades por parte de los individuos con el fin de alcanzar los objetivos institucionales, utilizando recursos mínimos para lograr los propósitos establecidos por la organización, y es medible en el tiempo (Koontz et al., 2012).	La productividad laboral se define operativamente al tener en cuenta las dimensiones capacidad de respuesta y Cumplimiento del trabajo realizado. Para lograr esto, se empleará un instrumento con una escala tipo Likert, lo cual posibilita la cuantificación y comparación cuantitativa de la productividad laboral en función a estas dimensiones.	Capacidad de respuesta	Respuestas a reclamos.	Ordinal Escala de Likert 1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. Casi siempre. 4. Siempre.
				Resolución de problemas en el suministro de agua.	
				Espera en la atención telefónica.	
				Agilidad en la resolución de solicitudes de servicio.	
				Recepción de una solicitud hasta su asignación.	
			Cumplimiento del trabajo realizado	Errores o defectos encontrados.	
				Reclamos o quejas recibidas.	
				Cumplimiento de estándares y normativas.	
				Satisfacción del cliente con el servicio recibido.	
				Retrabajos debido a errores.	

Anexo 02: Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA									
Gestión de procesos y productividad laboral del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023.									
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES		METODOLOGÍA				
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de procesos y la productividad laboral del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la relación que existe entre la asignación de recursos y la productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023?</p> <p>2) ¿Cuál es la relación que existe entre la estructura y flujo de procesos y la productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023?</p> <p>3) ¿Cuál es la relación que existe entre la participación del personal en mejoras y la productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Analizar la relación que existe entre la gestión de procesos y la productividad laboral del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar la relación que existe entre la asignación de recursos y la productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023.</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre la estructura y flujo de procesos y la productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre la participación del personal en mejoras y la productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación significativa entre la gestión de procesos y la productividad laboral del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>1. Existe una relación significativa entre la asignación de recursos y la productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023.</p> <p>2. Existe una relación significativa entre la estructura y flujo de procesos y la productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023.</p> <p>3. Existe una relación significativa entre la participación del personal en mejoras y la productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023.</p>	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 145 trabajadores</p> <p>Muestra 105 trabajadores</p> <p>Muestreo Probabilístico simple</p>				
			Dimensiones	Indicadores		Asignación de recursos	<ul style="list-style-type: none"> - Utilización de personal. - Uso de recursos hídricos y energéticos. - Adquisición de equipos y materiales. - Efectividad en la gestión de proveedores y contratos. - Optimización del presupuesto asignado. 		
			Dimensiones	Indicadores				Estructura y flujo de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Pasos en los procesos. - Ejecución de cada paso. - Documentación requerida. - Uso de tecnología para agilizar los procesos. - Identificación y eliminación de pasos innecesarios.
			Dimensiones	Indicadores					
			Variable 2: Productividad laboral			Dimensiones	Indicadores		

	de saneamiento de Moquegua, 2023.	de saneamiento de Moquegua, 2023.	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta a reclamos. - Resolución de problemas en el suministro de agua. - Espera en la atención telefónica. - Agilidad en la resolución de solicitudes de servicio. - Recepción de una solicitud hasta su asignación. 	
			Cumplimiento del trabajo realizado	<ul style="list-style-type: none"> - Errores o defectos encontrados. - Reclamos o quejas recibidas. - Cumplimiento de estándares y normativas. - Satisfacción del cliente con el servicio recibido. - Retrabajos debido a errores. 	

Anexo 02: Matriz de Operacionalización de Variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
Gestión de procesos y productividad laboral del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023.					
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de procesos	La gestión de procesos representa el enfoque contemporáneo para dirigir una organización, buscando la consecución de elevados niveles de excelencia, ideada con el propósito de generar satisfacción en todos los involucrados y garantizar una gran adaptabilidad. Todo esto para permitir que la organización se adapte eficazmente a los cambios que se producen en el entorno (Alarcón y Alarcón, 2022).	La gestión de procesos se define operativamente teniendo en cuenta sus dimensiones: asignación de recursos, estructura y flujo de los procesos, participación del personal en mejoras. Para lograr esto, se empleará un instrumento con una escala tipo Likert, el cual posibilitará la cuantificación y comparación cuantitativa de la gestión de procesos en relación con estas dimensiones.	Asignación de recursos	Utilización de personal.	Ordinal Escala de Likert 5. Nunca. 6. Casi nunca. 7. Casi siempre. 8. Siempre.
				Uso de recursos hídricos y energéticos.	
				Adquisición de equipos y materiales.	
				Efectividad en la gestión de proveedores y contratos.	
				Optimización del presupuesto asignado.	
			Estructura y flujo de procesos	Pasos en los procesos.	
				Ejecución de cada paso.	
				Documentación requerida.	
				Uso de tecnología para agilizar los procesos.	
			Participación del personal en mejoras	Identificación y eliminación de pasos innecesarios.	
				Involucramiento del personal en identificar mejoras.	
				Participación del personal en implementar mejoras.	
				Existencia de equipos de mejora.	
				Reconocimiento al personal por aportes a mejoras.	
Utilización de resultados de evaluaciones para mejorar.					
Productividad laboral	La productividad laboral se refiere a la combinación de habilidades por parte de los individuos con el fin de alcanzar los objetivos institucionales, utilizando recursos mínimos para lograr los propósitos establecidos por la organización, y es medible en el tiempo (Koontz et al., 2012).	La productividad laboral se define operativamente al tener en cuenta las dimensiones capacidad de respuesta y Cumplimiento del trabajo realizado. Para lograr esto, se empleará un instrumento con una escala tipo Likert, lo cual posibilita la cuantificación y comparación cuantitativa de la productividad laboral en función a estas dimensiones.	Capacidad de respuesta	Respuestas a reclamos.	Ordinal Escala de Likert 5. Nunca. 6. Casi nunca. 7. Casi siempre. 8. Siempre.
				Resolución de problemas en el suministro de agua.	
				Espera en la atención telefónica.	
				Agilidad en la resolución de solicitudes de servicio.	
				Recepción de una solicitud hasta su asignación.	
			Cumplimiento del trabajo realizado	Errores o defectos encontrados.	
				Reclamos o quejas recibidas.	
				Cumplimiento de estándares y normativas.	
				Satisfacción del cliente con el servicio recibido.	
				Retrabajos debido a errores.	

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

Instrumento – Gestión de procesos

Estimado colaborador(a):

El propósito de este cuestionario es llevar a cabo una investigación titulada "Gestión de procesos y productividad laboral del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023". Te agradecemos mucho que nos brindes tus opiniones sobre la "Gestión de procesos", para que podamos proponer recomendaciones que nos permitan mejorar esta área.

Instrucciones: A continuación, se le presentará una lista de situaciones o eventos a los cuales deberá responder marcando el recuadro correspondiente con una "X" según su percepción.

1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. Casi siempre. 4. Siempre.

Nº	Dimensiones / Ítems	1	2	3	4
D1. Eficiencia en la asignación de recursos					
1	En mi área de trabajo tenemos suficiente personal para cubrir todas las tareas.				
2	En la empresa se toma en cuenta el uso eficiente de los recursos hídricos y energéticos.				
3	En la empresa se obtienen a tiempo los equipos y materiales necesarios para realizar mis labores.				
4	En la empresa se logran gestionar de manera efectiva a los proveedores y los contratos.				
5	En la empresa se logra optimizar los presupuestos asignados a cada área.				
D2. Estructura y flujo de procesos					
6	Los pasos en los procesos que debo seguir para realizar mi trabajo son los adecuados, simples y directos, facilitando mis tareas.				
7	La ejecución de cada paso en los procesos en mi trabajo es ágil, rápido y eficiente.				
8	La documentación requerida para validar los procesos es mínima, agilizando los procesos en las áreas de trabajo.				
9	En la empresa se hace uso de tecnología para agilizar los procesos en las áreas de trabajo.				
10	En la empresa se identifican y eliminan los pasos innecesarios, optimizando así los procesos en las áreas de trabajo.				
D3. Participación del personal en mejoras					
11	En la empresa se involucra al personal para identificar mejoras y sus aportes son valorados y aplicados.				
12	En la empresa se permite al personal participar en la implementación de mejoras y se valora su contribución.				
13	En la empresa se conforman equipos de mejora con representantes de las diferentes áreas.				
14	En la empresa se reconoce y valora el aporte del personal a las mejoras con incentivos y reconocimientos.				
15	En la empresa se utilizan los resultados de evaluaciones para implementar mejoras y optimizar los procesos.				

Instrumento – Productividad laboral

Estimado colaborador(a):

El propósito de este cuestionario es llevar a cabo una investigación titulada "Gestión de procesos y productividad laboral del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023". Te agradecemos mucho que nos brindes tus opiniones sobre la "Productividad laboral", para que podamos proponer recomendaciones que nos permitan mejorar esta área.

Instrucciones: A continuación, se le presentará una lista de situaciones o eventos a los cuales deberá responder marcando el recuadro correspondiente con una "X" según su percepción.

1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. Casi siempre. 4. Siempre.

Nº	Dimensiones / Ítems	1	2	3	4
D1. Capacidad de respuesta					
1	En la empresa, los reclamos de los usuarios se resuelven en el tiempo que la entidad ha establecido.				
2	En la empresa, los problemas en el suministro de agua de los usuarios se resuelven en el tiempo que la entidad ha establecido.				
3	En la empresa, las llamadas telefónicas de los usuarios se atienden en el tiempo que la entidad ha establecido.				
4	En la empresa, las solicitudes de servicio de los usuarios se resuelven de manera ágil según lo establecido por la entidad.				
5	En la empresa, desde la recepción de una solicitud hasta su asignación transcurre el tiempo que la entidad ha establecido.				
D2. Cumplimiento del trabajo realizado					
6	En la empresa, se logra realizar los trabajos para los usuarios sin errores o defectos.				
7	En la empresa, los trabajos realizados a los usuarios no generan reclamos o quejas.				
8	En la empresa, al realizar los trabajos se cumplen los estándares y las normativas de calidad establecidos.				
9	Los usuarios están satisfechos con el servicio que reciben por parte de la empresa.				
10	La empresa realiza pocos o ningún retrabajo debido a errores o fallos en el trabajo.				

Anexo 04: Validación de expertos

Experto validador 1

GARCIA YOVERA, ABRAHAM JOSE

Graduado	Grado o Título	Institución
GARCIA YOVERA, ABRAHAM JOSE DNI 80270538	BACHILLER EN CIENCIAS EMPRESARIALES Fecha de diploma: 09/10/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GARCIA YOVERA, ABRAHAM JOSE DNI 80270538	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 03/09/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GARCIA YOVERA, ABRAHAM JOSE DNI 80270538	MAESTRO EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Fecha de diploma: 08/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 15/01/2014 Fecha egreso: 30/03/2015	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU
GARCIA YOVERA, ABRAHAM JOSE DNI 80270538	INGENIERO INDUSTRIAL Fecha de diploma: 21/12/18 Modalidad de estudios: A DISTANCIA	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. PERU
GARCIA YOVERA, ABRAHAM JOSE DNI 80270538	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 21/04/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2018 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el “**Cuestionario para medir la Gestión de procesos y la Productividad laboral en los trabajadores**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	García Yovera Abraham José
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social ()
	Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de Talento Humano*
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()
	Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Gestión de procesos y la Productividad laboral en los trabajadores
Autor:	Flores López, Haydee Del Rocío
Procedencia:	Lima
Administración:	Aplicación de campo
Tiempo de aplicación:	10 minutos.
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua.
Significación:	Medir el nivel de la gestión de procesos según la percepción de los trabajadores de la entidad donde se realiza el estudio.

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: Asignación de recursos

Objetivo de la dimensión: Evalúa cómo se gestionan y utilizan los recursos en la entidad prestadora de servicios de saneamiento. Los indicadores de esta dimensión se centran en evaluar la eficiencia en la asignación del personal, el uso de recursos hídricos y energéticos, la adquisición de equipos y materiales, la efectividad en la gestión de proveedores y contratos, así como la optimización del presupuesto asignado.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Utilización de personal	En mi área de trabajo tenemos suficiente personal para cubrir todas las tareas.	4	4	4	
Uso de recursos hídricos y energéticos	En la empresa se toma en cuenta el uso eficiente de los recursos hídricos y energéticos.	4	4	4	
Adquisición de equipos y materiales	En la empresa se obtienen a tiempo los equipos y materiales necesarios para realizar mis labores.	4	4	4	
Efectividad en la gestión de proveedores y contratos	En la empresa se logran gestionar de manera efectiva a los proveedores y los contratos.	4	4	4	
Optimización del presupuesto asignado	En la empresa se logra optimizar los presupuestos asignados a cada área.	4	4	4	

Segunda dimensión: Estructura y flujo de procesos

Objetivo de la dimensión: Evalúa la estructura y el flujo de los procesos en la entidad prestadora de servicios de saneamiento. Los indicadores se enfocan en evaluar los pasos en los procesos, evaluar la ejecución de cada paso, evalúan la documentación requerida para validar los procesos, el uso de tecnología para agilizar los procesos, y la identificación y eliminación de pasos innecesarios.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Pasos en los procesos	Los pasos en los procesos que debo seguir para realizar mi trabajo son los adecuados, simples y directos, facilitando mis tareas.	4	4	4	
Ejecución de cada paso	La ejecución de cada paso en los procesos en mi trabajo es ágil, rápido y eficiente.	4	4	4	
Documentación requerida	La documentación requerida para validar los procesos es mínima, agilizando los procesos en las áreas de trabajo.	4	4	4	
Uso de tecnología para agilizar los procesos	En la empresa se hace uso de tecnología para agilizar los procesos en las áreas de trabajo.	4	4	4	
Identificación y eliminación de pasos innecesarios	En la empresa se identifican y eliminan los pasos innecesarios, optimizando así los procesos en las áreas de trabajo.	4	4	4	

Tercera dimensión: Participación del personal en mejoras

Objetivo de la dimensión: Se centra en la participación e involucramiento del personal en la identificación y ejecución de mejoras en la entidad prestadora de servicios de saneamiento. Los indicadores evalúan el nivel de involucramiento del personal en identificar mejoras, su participación en implementar las mejoras propuestas, la conformación de equipos de mejora con representantes de diferentes áreas, el reconocimiento que se brinda al personal por sus aportes a mejoras, y la utilización de resultados de evaluaciones para mejorar.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Involucramiento del personal en identificar mejoras	En la empresa se involucra al personal para identificar mejoras y sus aportes son valorados y aplicados.	4	4	4	
Participación del personal en implementar mejoras	En la empresa se permite al personal participar en la implementación de mejoras y se valora su contribución.	4	4	4	
Existencia de equipos de mejora	En la empresa se conforman equipos de mejora con representantes de las diferentes áreas.	4	4	4	
Reconocimiento al personal por aportes a mejoras	En la empresa se reconoce y valora el aporte del personal a las mejoras con incentivos y reconocimientos.	4	4	4	
Utilización de resultados de evaluaciones para mejorar	En la empresa se utilizan los resultados de evaluaciones para implementar mejoras y optimizar los procesos.	4	4	4	

Variable: Productividad laboral

Primera dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivo de la dimensión: Se enfoca en evaluar la eficiencia y agilidad con la que se resuelven los diversos aspectos relacionados con la atención al cliente y la prestación de servicios. Los indicadores de esta dimensión se centran en evaluar la capacidad de reacción desde que se recibe una solicitud o reclamo hasta que se resuelve, así como la rapidez en la atención telefónica y la solución de problemas en el suministro de agua.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Respuestas a reclamos	En la empresa, los reclamos de los usuarios se resuelven en el tiempo que la entidad ha establecido.	4	4	4	
Resolución de problemas en el suministro de agua	En la empresa, los problemas en el suministro de agua de los usuarios se resuelven en el tiempo que la entidad ha establecido.	4	4	4	
Espera en la atención telefónica	En la empresa, las llamadas telefónicas de los usuarios se atienden en el tiempo que la entidad ha establecido.	4	4	4	
Agilidad en la resolución de solicitudes de servicio	En la empresa, las solicitudes de servicio de los usuarios se resuelven de manera ágil según lo establecido por la entidad.	4	4	4	
Recepción de una solicitud hasta su asignación	En la empresa, desde la recepción de una solicitud hasta su asignación transcurre el tiempo que la entidad ha establecido.	4	4	4	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Segunda dimensión: Cumplimiento del trabajo realizado

Objetivo de la dimensión: Evalúa el cumplimiento y la precisión del trabajo realizado por el personal de la entidad. Los indicadores se enfocan en medir la cantidad de errores o defectos encontrados en el trabajo, la recepción de reclamos o quejas relacionados con el servicio prestado, el cumplimiento de estándares y normativas de calidad, así como la satisfacción del cliente con el servicio recibido.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Errores o defectos encontrados	En la empresa, se logra realizar los trabajos para los usuarios sin errores o defectos.	4	4	4	
Reclamos o quejas recibidas	En la empresa, los trabajos realizados a los usuarios no generan reclamos o quejas.	4	4	4	
Cumplimiento de estándares y normativas	En la empresa, al realizar los trabajos se cumplen los estándares y las normativas de calidad establecidos.	4	4	4	
Satisfacción del cliente con el servicio recibido	Los usuarios están satisfechos con el servicio que reciben por parte de la empresa.	4	4	4	
Retrabajos debido a errores	La empresa realiza pocos o ningún retrabajo debido a errores o fallos en el trabajo.	4	4	4	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador: **García Yovera Abraham José**

DNI: **80270538**

Especialidad del validador: **Magister en Gestión del Talento Humano**

Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

Lima, 30 de setiembre de 2023

Firma del Experto

Experto validador 2

PORTUGAL PORTALES, DILMA ERVENI

Graduado	Grado o Título	Institución
PORTUGAL PORTALES, DILMA ERVENI DNI 04629220	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 29/04/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
PORTUGAL PORTALES, DILMA ERVENI DNI 04629220	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 20/10/2006 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
PORTUGAL PORTALES, DILMA ERVENI DNI 04629220	MAESTRA EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS GERENCIA PUBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 13/11/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA <i>PERU</i>

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el “**Cuestionario para medir la Gestión de procesos y la Productividad laboral en los trabajadores**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	DILMA ERVENI PORTUGAL PORTALES		
Grado profesional:	Maestría	(X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica	()	Social ()
	Educativa	()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	RECURSOS HUMANOS Y GESTION PUBLICA		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)			

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Gestión de procesos y la Productividad laboral en los trabajadores
Autor:	Flores López, Haydee Del Rocío
Procedencia:	Lima
Administración:	Aplicación de campo
Tiempo de aplicación:	10 minutos.
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua.
Significación:	Medir el nivel de la gestión de procesos según la percepción de los trabajadores de la entidad donde se realiza el estudio.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de procesos	Asignación de recursos	La asignación de recursos implica la distribución de los recursos disponibles en un momento dado entre varias opciones o destinos diferentes (Fortún, 2020).
	Estructura y flujo de procesos	Se refiere a la manera en que están organizadas y se ejecutan las actividades dentro de una organización o empresa.
	Participación del personal en mejoras	Es la implicación activa de los empleados en la identificación, propuesta y ejecución de mejoras en los procesos y procedimientos de una organización para aumentar la eficiencia y la calidad del trabajo (Cruz, 2007)
Productividad laboral	Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta implica la aptitud de una entidad para atender de forma ágil y efectiva a las necesidades y requerimientos de los clientes o del contexto en el que opera (Demuner et al., 2022).
	Cumplimiento del trabajo realizado	Se refiere a la medida en que las tareas y responsabilidades asignadas a los empleados se realizan de acuerdo con los estándares, normativas y expectativas de calidad establecidos por la organización.

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario “Cuestionario para medir la Gestión de procesos y la Productividad laboral en los trabajadores” elaborado por Flores López Haydee Del Rocío, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio.	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel.	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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: Asignación de recursos

Objetivo de la dimensión: Evalúa cómo se gestionan y utilizan los recursos en la entidad prestadora de servicios de saneamiento. Los indicadores de esta dimensión se centran en evaluar la eficiencia en la asignación del personal, el uso de recursos hídricos y energéticos, la adquisición de equipos y materiales, la efectividad en la gestión de proveedores y contratos, así como la optimización del presupuesto asignado.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Utilización de personal	En mi área de trabajo tenemos suficiente personal para cubrir todas las tareas.	4	4	4	
Uso de recursos hídricos y energéticos	En la empresa se toma en cuenta el uso eficiente de los recursos hídricos y energéticos.	4	4	3	
Adquisición de equipos y materiales	En la empresa se obtienen a tiempo los equipos y materiales necesarios para realizar mis labores.	4	4	4	
Efectividad en la gestión de proveedores y contratos	En la empresa se logran gestionar de manera efectiva a los proveedores y los contratos.	4	4	4	
Optimización del presupuesto asignado	En la empresa se logra optimizar los presupuestos asignados a cada área.	4	4	4	

Segunda dimensión: Estructura y flujo de procesos

Objetivo de la dimensión: Evalúa la estructura y el flujo de los procesos en la entidad prestadora de servicios de saneamiento. Los indicadores se enfocan en evaluar los pasos en los procesos, evaluar la ejecución de cada paso, evalúan la documentación requerida para validar los procesos, el uso de tecnología para agilizar los procesos, y la identificación y eliminación de pasos innecesarios.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Pasos en los procesos	Los pasos en los procesos que debo seguir para realizar mi trabajo son los adecuados, simples y directos, facilitando mis tareas.	4	4	4	
Ejecución de cada paso	La ejecución de cada paso en los procesos en mi trabajo es ágil, rápido y eficiente.	4	4	4	
Documentación requerida	La documentación requerida para validar los procesos es mínima, agilizando los procesos en las áreas de trabajo.	3	4	4	
Uso de tecnología para agilizar los procesos	En la empresa se hace uso de tecnología para agilizar los procesos en las áreas de trabajo.	4	4	4	
Identificación y eliminación de pasos innecesarios	En la empresa se identifican y eliminan los pasos innecesarios, optimizando así los procesos en las áreas de trabajo.	4	4	4	

Tercera dimensión: Participación del personal en mejoras

Objetivo de la dimensión: Se centra en la participación e involucramiento del personal en la identificación y ejecución de mejoras en la entidad prestadora de servicios de saneamiento. Los indicadores evalúan el nivel de involucramiento del personal en identificar mejoras, su participación en implementar las mejoras propuestas, la conformación de equipos de mejora con representantes de diferentes áreas, el reconocimiento que se brinda al personal por sus aportes a mejoras, y la utilización de resultados de evaluaciones para mejorar.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Involucramiento del personal en identificar mejoras	En la empresa se involucra al personal para identificar mejoras y sus aportes son valorados y aplicados.	4	4	4	
Participación del personal en implementar mejoras	En la empresa se permite al personal participar en la implementación de mejoras y se valora su contribución.	4	4	4	
Existencia de equipos de mejora	En la empresa se conforman equipos de mejora con representantes de las diferentes áreas.	3	3	3	
Reconocimiento al personal por aportes a mejoras	En la empresa se reconoce y valora el aporte del personal a las mejoras con incentivos y reconocimientos.	4	4	4	
Utilización de resultados de evaluaciones para mejorar	En la empresa se utilizan los resultados de evaluaciones para implementar mejoras y optimizar los procesos.	4	4	4	

Variable: Productividad laboral

Primera dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivo de la dimensión: Se enfoca en evaluar la eficiencia y agilidad con la que se resuelven los diversos aspectos relacionados con la atención al cliente y la prestación de servicios. Los indicadores de esta dimensión se centran en evaluar la capacidad de reacción desde que se recibe una solicitud o reclamo hasta que se resuelve, así como la rapidez en la atención telefónica y la solución de problemas en el suministro de agua.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Respuestas a reclamos	En la empresa, los reclamos de los usuarios se resuelven en el tiempo que la entidad ha establecido.	4	4	4	
Resolución de problemas en el suministro de agua	En la empresa, los problemas en el suministro de agua de los usuarios se resuelven en el tiempo que la entidad ha establecido.	4	4	4	
Espera en la atención telefónica	En la empresa, las llamadas telefónicas de los usuarios se atienden en el tiempo que la entidad ha establecido.	3	3	3	
Agilidad en la resolución de solicitudes de servicio	En la empresa, las solicitudes de servicio de los usuarios se resuelven de manera ágil según lo establecido por la entidad.	4	4	4	
Recepción de una solicitud hasta su asignación	En la empresa, desde la recepción de una solicitud hasta su asignación transcurre el tiempo que la entidad ha establecido.	3	4	3	

Segunda dimensión: Cumplimiento del trabajo realizado

Objetivo de la dimensión: Evalúa el cumplimiento y la precisión del trabajo realizado por el personal de la entidad. Los indicadores se enfocan en medir la cantidad de errores o defectos encontrados en el trabajo, la recepción de reclamos o quejas relacionados con el servicio prestado, el cumplimiento de estándares y normativas de calidad, así como la satisfacción del cliente con el servicio recibido.

Indicadores	ítem	Ciudad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Errores o defectos encontrados	En la empresa, se logra realizar los trabajos para los usuarios sin errores o defectos.	4	4	4	
Reclamos o quejas recibidas	En la empresa, los trabajos realizados a los usuarios no generan reclamos o quejas.	4	4	4	
Cumplimiento de estándares y normativas	En la empresa, al realizar los trabajos se cumplen los estándares y las normativas de calidad establecidos.	4	4	4	
Satisfacción del cliente con el servicio recibido	Los usuarios están satisfechos con el servicio que reciben por parte de la empresa.	4	4	4	
Retrabajos debido a errores	La empresa realiza pocos o ningún retrabajo debido a errores o fallos en el trabajo.	3	3	3	



DILMA ERVENI PORTUGAL PORTALES
DNI N° 04629220

Firma del evaluador

Experto validador 3

LÓPEZ CUSCO, DIANA ELIZABETH

Graduado	Grado o Título	Institución
LÓPEZ CUSCO, DIANA ELIZABETH DNI 70490863	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 09/04/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 12/02/2010 Fecha egreso: 22/12/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
LÓPEZ CUSCO, DIANA ELIZABETH DNI 70490863	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 18/12/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
LÓPEZ CUSCO, DIANA ELIZABETH DNI 70490863	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 20/09/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Evaluación por juicio de expertos

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

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Diana Elizabeth López Cusco		
Grado profesional:	Maestría	<input checked="" type="checkbox"/>	Doctor <input type="checkbox"/>
Área de formación académica:	Clínica	<input type="checkbox"/>	Social <input type="checkbox"/>
	Educativa	<input type="checkbox"/>	Organizacional <input checked="" type="checkbox"/>
Áreas de experiencia profesional:	Administración, Ploneamiento Estratégico y Organización en el sector público y privado		
Institución donde labora:	Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida Sin Drogas - DEVIDA		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	<input type="checkbox"/>	
	Más de 5 años	<input checked="" type="checkbox"/>	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	_____		

2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir la Gestión de procesos y la Productividad laboral en los trabajadores
Autor:	Flores López, Haydee Del Rocío
Procedencia:	Lima
Administración:	Aplicación de campo
Tiempo de aplicación:	10 minutos.
Ámbito de aplicación:	Trabajadores de una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua.
Significación:	Medir el nivel de la gestión de procesos según la percepción de los trabajadores de la entidad donde se realiza el estudio.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión de procesos	Asignación de recursos	La asignación de recursos implica la distribución de los recursos disponibles en un momento dado entre varias opciones o destinos diferentes (Fortún, 2020).
	Estructura y flujo de procesos	Se refiere a la manera en que están organizadas y se ejecutan las actividades dentro de una organización o empresa.
	Participación del personal en mejoras	Es la implicación activa de los empleados en la identificación, propuesta y ejecución de mejoras en los procesos y procedimientos de una organización para aumentar la eficiencia y la calidad del trabajo (Cruz, 2007)
Productividad laboral	Capacidad de respuesta	La capacidad de respuesta implica la aptitud de una entidad para atender de forma ágil y efectiva a las necesidades y requerimientos de los clientes o del contexto en el que opera (Demuner et al., 2022).
	Cumplimiento del trabajo realizado	Se refiere a la medida en que las tareas y responsabilidades asignadas a los empleados se realizan de acuerdo con los estándares, normativas y expectativas de calidad establecidos por la organización.

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario para medir la Gestión de procesos y la Productividad laboral en los trabajadores" elaborado por Flores López Haydee Del Rocío, en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio.	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio.	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel.	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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: Asignación de recursos

Objetivo de la dimensión: Evalúa cómo se gestionan y utilizan los recursos en la entidad prestadora de servicios de saneamiento. Los indicadores de esta dimensión se centran en evaluar la eficiencia en la asignación del personal, el uso de recursos hídricos y energéticos, la adquisición de equipos y materiales, la efectividad en la gestión de proveedores y contratos, así como la optimización del presupuesto asignado.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Utilización de personal	En mi área de trabajo tenemos suficiente personal para cubrir todas las tareas.	4	4	4	
Uso de recursos hídricos y energéticos	En la empresa se toma en cuenta el uso eficiente de los recursos hídricos y energéticos.	4	4	4	
Adquisición de equipos y materiales	En la empresa se obtienen a tiempo los equipos y materiales necesarios para realizar mis labores.	4	4	4	
Efectividad en la gestión de proveedores y contratos	En la empresa se logran gestionar de manera efectiva a los proveedores y los contratos.	4	4	4	
Optimización del presupuesto asignado	En la empresa se logra optimizar los presupuestos asignados a cada área.	4	4	4	

Segunda dimensión: Estructura y flujo de procesos

Objetivo de la dimensión: Evalúa la estructura y el flujo de los procesos en la entidad prestadora de servicios de saneamiento. Los indicadores se enfocan en evaluar los pasos en los procesos, evaluar la ejecución de cada paso, evaluar la documentación requerida para validar los procesos, el uso de tecnología para agilizar los procesos, y la identificación y eliminación de pasos innecesarios.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Pasos en los procesos	Los pasos en los procesos que debo seguir para realizar mi trabajo son los adecuados, simples y directos, facilitando mis tareas.	3	4	4	<i>Se sugiere mejorar la redacción del indicador.</i>
Ejecución de cada paso	La ejecución de cada paso en los procesos en mi trabajo es ágil, rápido y eficiente.	4	4	4	
Documentación requerida	La documentación requerida para validar los procesos es mínima, agilizando los procesos en las áreas de trabajo.	4	4	4	
Uso de tecnología para agilizar los procesos	En la empresa se hace uso de tecnología para agilizar los procesos en las áreas de trabajo.	4	4	4	
Identificación y eliminación de pasos innecesarios	En la empresa se identifican y eliminan los pasos innecesarios, optimizando así los procesos en las áreas de trabajo.	4	4	4	

Tercera dimensión: Participación del personal en mejoras

Objetivo de la dimensión: Se centra en la participación e involucramiento del personal en la identificación y ejecución de mejoras en la entidad prestadora de servicios de saneamiento. Los indicadores evalúan el nivel de involucramiento del personal en identificar mejoras, su participación en implementar las mejoras propuestas, la conformación de equipos de mejora con representantes de diferentes áreas, el reconocimiento que se brinda al personal por sus aportes a mejoras, y la utilización de resultados de evaluaciones para mejorar.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Involucramiento del personal en identificar mejoras	En la empresa se involucra al personal para identificar mejoras y sus aportes son valorados y aplicados.	3	3	3	<i>Se sugiere mejorar la redacción del indicador</i>
Participación del personal en implementar mejoras	En la empresa se permite al personal participar en la implementación de mejoras y se valora su contribución.	3	3	3	" "
Existencia de equipos de mejora	En la empresa se conforman equipos de mejora con representantes de las diferentes áreas.	4	4	4	
Reconocimiento al personal por aportes a mejoras	En la empresa se reconoce y valora el aporte del personal a las mejoras con incentivos y reconocimientos.	3	3	3	" "
Utilización de resultados de evaluaciones para mejorar	En la empresa se utilizan los resultados de evaluaciones para implementar mejoras y optimizar los procesos.	4	4	4	

Variable: Productividad laboral
Primera dimensión: Capacidad de respuesta

Objetivo de la dimensión: Se enfoca en evaluar la eficiencia y agilidad con la que se resuelven los diversos aspectos relacionados con la atención al cliente y la prestación de servicios. Los indicadores de esta dimensión se centran en evaluar la capacidad de reacción desde que se recibe una solicitud o reclamo hasta que se resuelve, así como la rapidez en la atención telefónica y la solución de problemas en el suministro de agua.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Respuestas a reclamos	En la empresa, los reclamos de los usuarios se resuelven en el tiempo que la entidad ha establecido.	4	4	4	
Resolución de problemas en el suministro de agua	En la empresa, los problemas en el suministro de agua de los usuarios se resuelven en el tiempo que la entidad ha establecido.	4	4	4	
Espera en la atención telefónica	En la empresa, las llamadas telefónicas de los usuarios se atienden en el tiempo que la entidad ha establecido.	4	4	4	
Agilidad en la resolución de solicitudes de servicio	En la empresa, las solicitudes de servicio de los usuarios se resuelven de manera ágil según lo establecido por la entidad.	4	4	4	
Recepción de una solicitud hasta su asignación	En la empresa, desde la recepción de una solicitud hasta su asignación transcurre el tiempo que la entidad ha establecido.	4	4	4	



Segunda dimensión: Cumplimiento del trabajo realizado

Objetivo de la dimensión: Evalúa el cumplimiento y la precisión del trabajo realizado por el personal de la entidad. Los indicadores se enfocan en medir la cantidad de errores o defectos encontrados en el trabajo, la recepción de reclamos o quejas relacionados con el servicio prestado, el cumplimiento de estándares y normativas de calidad, así como la satisfacción del cliente con el servicio recibido.

Indicadores	ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones / Recomendaciones
Errores o defectos encontrados	En la empresa, se logra realizar los trabajos para los usuarios sin errores o defectos.	4	4	4	
Reclamos o quejas recibidas	En la empresa, los trabajos realizados a los usuarios no generan reclamos o quejas.	4	4	4	
Cumplimiento de estándares y normativas	En la empresa, al realizar los trabajos se cumplen los estándares y las normativas de calidad establecidos.	4	4	4	
Satisfacción del cliente con el servicio recibido	Los usuarios están satisfechos con el servicio que reciben por parte de la empresa.	4	4	4	
Retrabajos debido a errores	La empresa realiza pocos o ningún retrabajo debido a errores o fallos en el trabajo.	4	4	4	


Firma del evaluador
DNI: 000000
:70490863

Anexo 05: Confiabilidad de los instrumentos

Variables	Alfa de Cronbach	Ítems
Gestión de procesos	0.870	15
Productividad laboral	0.761	10

Anexo 06: Baremos de los instrumentos

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: Eficiencia en la asignación de recursos	5 – 10	11 – 15	16 - 20
D2: Estructura y flujo de procesos	5 – 10	11 – 15	16 - 20
D3: Participación del personal en mejoras	5 – 10	11 – 15	16 - 20
V1: Gestión de procesos	15 – 30	31 – 45	46 – 60

Baremos para la variable 2 y sus respectivas dimensiones.

Nivel de Valoración	Baja	Regular	Alta
D1: Capacidad de respuesta	5 – 10	11 – 15	16 - 20
D2: Cumplimiento del trabajo realizado	5 – 10	11 – 15	16 - 20
V2: Productividad laboral	10 – 20	21 – 30	31 - 40

Anexo 06: Tablas varias

Tabla *Percepciones para la variable Gestión de procesos*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Deficiente	0	0.0
Regular	30	28.6
Eficiente	75	71.4
Total	105	100.0

Tabla *Percepciones de las dimensiones de la variable Gestión de procesos*

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Asignación de recursos	Deficiente	0	0.0
	Regular	31	29.5
	Eficiente	74	70.5
Estructura y flujo de procesos	Deficiente	11	10.5
	Regular	89	84.8
	Eficiente	5	4.8
Participación del personal en mejoras	Deficiente	2	1.9
	Regular	13	12.4
	Eficiente	90	85.7

Tabla *Percepciones para la variable Productividad laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Baja	0	0.0
Regular	21	20.0
Alta	84	80.0
Total	105	100.0

Tabla *Percepciones de las dimensiones de la variable Productividad laboral*

Dimensión	Nivel	Frecuencia	Porcentaje (%)
Capacidad de respuesta	Baja	0	0.0
	Regular	30	28.6
	Alta	75	71.4
Cumplimiento del trabajo realizado	Baja	0	0.0
	Regular	19	18.1
	Alta	86	81.9

Anexo 07: Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Título de la investigación: Gestión de procesos y productividad laboral del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023

Investigadora: Flores López, Haydee Del Rocío

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de procesos y productividad laboral del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023”, cuyo objetivo es analizar la relación que existe entre la gestión de procesos y la productividad laboral del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

Impacto del problema de la investigación

Mejorará la eficiencia y la satisfacción del personal en la entidad de saneamiento de Moquegua, influyendo positivamente en la prestación de servicios a la comunidad.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión de procesos y productividad laboral del personal en una entidad prestadora de servicios de saneamiento de Moquegua, 2023”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de la institución. Las respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora Flores López, Haydee Del Rocío al 942563991 o al email: rfloreslopez@gmail.com,

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 08: Envío a Revista

Revista San Gregorio Tareas 0 Español (España) Ver el sitio haydeeflores

OJS
OPEN JOURNAL SYSTEMS

Envíos

Enviar un artículo

1. Inicio 2. Cargar el envío 3. Introducir los metadatos 4. Confirmación 5. Sigüientes pasos

Idioma del envío
Español (España)
*Se aceptan envíos en varios idiomas. Elija el idioma principal del envío desde el menú desplegable de abajo. **

Sección
ARTÍCULOS ORIGINALES
*Seleccione la sección adecuada para el envío (ver Secciones y Política en [Acerca de la revista](#)). **

Política de sección
Se presentan, de manera detallada y con evidencias, los resultados originales de proyectos de investigación terminados. En general, la estructura debe contener cuatro apartados básicos y obligatorios: introducción, metodología, resultados y discusión y conclusiones. **Su extensión será hasta 6000 palabras y 15 referencias bibliográficas como mínimo.**

Requisitos de envío
Antes de continuar debe leer y confirmar que ha completado los requisitos siguientes.

- El envío no ha sido publicado previamente ni se ha sometido a consideración por ninguna otra revista en el momento del envío a Revista San Gregorio.
- El archivo de envío está en formato OpenOffice, Microsoft Word, RTF o WordPerfect.

Subir archivo de envío

1. Cargar envío 2. Metadatos 3. Finalizar

Componente del artículo *
Texto del artículo

✓ haydeeflores, Artículo - Haydee Flores - Revista San Gregorio.docx Cambiar fichero

[Garantizar una revisión anónima](#)

Continuar Cancelar

Revista San Gregorio Tareas 0 Español (España) Ver el sitio haydeeflores

OJS
OPEN JOURNAL SYSTEMS

Envíos

Enviar un artículo

1. Inicio 2. Cargar el envío 3. Introducir los metadatos 4. Confirmación 5. Sigüientes pasos

Prefijo
El

Título *
Gestión de procesos y productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento

Ejemplos: un/una, el/la

Subtítulo

Resumen *
El resumen debe tener 250 palabras o menos.

En muchas organizaciones, la gestión de procesos se ve obstaculizada por la burocracia y la lentitud, lo que, aun con personal cualificado y recursos adecuados, conduce a retrasos logísticos, sumado a ello, la necesidad de múltiples aprobaciones y el frecuente retorno de documentos con observaciones agravan estas demoras, afectando la eficiencia operativa. Ante lo mencionado, el presente estudio tiene como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión de procesos y la productividad laboral en una entidad prestadora de servicios de saneamiento en el 2023. Para ello se aplicó un diseño de investigación no experimental, de tipo básico, y de nivel correlacional. Se trabajó con una muestra de 105 trabajadores, quienes llenaron dos cuestionarios útiles para obtener datos para la investigación. Los resultados indicaron que, un 71.6% de los

Revista San Gregorio Tareas 0 Español (España) Ver el sitio haydeeflores

OJS
OPEN JOURNAL SYSTEMS

Envíos

Enviar un artículo

1. Inicio 2. Cargar el envío 3. Introducir los metadatos 4. Confirmación 5. Sigüientes pasos

Se ha subido su envío y ya está listo para ser enviado. Puede volver atrás para revisar y ajustar la información que desee antes de continuar. Cuando esté listo haga clic en "Finalizar envío".

Finalizar envío Cancelar

Platform & workflow by
OJS / PKP

Revista San Gregorio Tareas 0 Español (España) Ver el sitio haydeeflores

OJS
OPEN JOURNAL SYSTEMS

Envíos

Enviar un artículo

1. Inicio 2. Cargar el envío 3. Introducir los metadatos 4. Confirmación 5. Sigüientes pasos

Envío completo

Gracias por su interés por publicar con Revista San Gregorio.

¿Y ahora qué?

La revista ha sido notificada acerca de su envío y se le enviará un correo electrónico de confirmación para sus registros. Cuando el editor haya revisado el envío, se contactará con usted.

Por ahora, usted puede:

- [Revisar este envío](#)
- [Crear un nuevo envío](#)
- [Volver al escritorio](#)