



Universidad César Vallejo

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Gestión por procesos y desempeño laboral en la
municipalidad distrital de Morales, San Martín – 2024

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

AUTOR:

Gonzales Valera, Littman (orcid.org/0009-0000-5856-8879)

ASESORES:

Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-9460)

Dra. Maldonado Lozano, Amelia Eunice (orcid.org/0000-0001-8137-1361)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO — PERÚ

2024

Declaratoria de autenticidad del asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad de los Asesores

Nosotros, SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN , MALDONADO LOZANO AMELIA EUNICE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesores de Tesis titulada: "Gestión por procesos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024", cuyo autor es GONZALES VALERA LITTMAN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

TARAPOTO, 08 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MALDONADO LOZANO AMELIA EUNICE DNI: 40108742 ORCID: 0000-0001-8137-1361	Firmado electrónicamente por: AEMALDONADOM el 07-08-2024 11:24:42
SAAVEDRA SANDOVAL RENÁN DNI: 00974279 ORCID: 0000-0002-3018-9460	Firmado electrónicamente por: SSAAVEDRASA el 30-07-2024 23:56:54

Código documento Trilce: TRI - 0804418

Declaratoria de originalidad del autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GONZALES VALERA LITTMAN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por procesos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024", 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
LITTMAN GONZALES VALERA DNI: 43669303 ORCID: 0009-0000-5856-8879	Firmado electrónicamente por: LITTMAN2012 el 08-07- 2024 23:39:25

Código documento Trilce: TRI - 0804420

Dedicatoria

A mis padres, por el ánimo y apoyo incondicional en todo momento para culminar los estudios, son los que me motivan constantemente a continuar esforzarme cada día, y que me demuestran su cariño y confianza hacia mi persona.

Littman

Agradecimiento

Al Dr. Renán Saavedra Sandoval, que en cada clase compartió sus experiencias y sabidurías, cuyos resultados se plasman en la presente investigación, a él mi más profunda gratitud, porque nos demostró, que no es indiferente hacer de nuestros profesionales en ejemplares que ejerzan la docencia en las aulas.

El autor

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	12
III. RESULTADOS	17
IV. DISCUSIÓN	24
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS	45

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión por procesos	17
Tabla 2. Nivel del desempeño laboral	18
Tabla 3. Prueba de normalidad	19
Tabla 4. Correlación entre las dimensiones de gestión por procesos y desempeño laboral	20
Tabla 5. Correlación entre gestión por procesos y desempeño	22
Tabla 6. Confiabilidad del Cuestionario sobre gestión por procesos.....	64
Tabla 7. Confiabilidad del Cuestionario sobre desempeño laboral.....	64

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama de dispersión y análisis de determinación (R^2) entre las variables gestión por procesos y desempeño laboral	23
---	----

Resumen

Esta investigación contribuye al ODS 8: trabajo decente y crecimiento económico, cuyo objetivo general es determinar la relación entre la gestión por procesos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín – 2024, mientras los específicos son: identificar el nivel de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de Morales, identificar el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales y definir la relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, todo ello en la región de San Martín en el año 2024. Respecto a la metodología, el estudio es de tipo básico, enfoque cuantitativo y diseño no experimental correlacional. La población y muestra consistió en 50 trabajadores municipales. Los resultados revelaron que el 56% de los trabajadores percibió un nivel bajo de gestión por procesos, mientras que el 64% reportó un bajo desempeño laboral. Además, las dimensiones de la gestión por procesos mostraron correlaciones significativas con el desempeño laboral. Se concluyó que existe una relación significativa ($\rho = 0.701$, $p = 0.001$) entre la gestión por procesos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín en el año 2024.

Palabras clave: gestión, desempeño laboral, administración pública, gobierno local, desarrollo sostenible.

Abstract

This research contributes to SDG 8: decent Work and Economic Growth, with the general objective of determining the relationship between process management and job performance in the District Municipality of Morales, San Martín – 2024. The specific objectives are: to identify the level of process management in the District Municipality of Morales, to identify the level of job performance in the District Municipality of Morales, and to define the relationship between the dimensions of process management and job performance in the District Municipality of Morales, all within the San Martin region in the year 2024. Regarding the methodology, the study is basic, with a quantitative approach and a non-experimental correlational design. The population and sample consisted of 50 municipal workers. The results revealed that 56% of the workers perceived a low level of process management, while 64% reported low job performance. Additionally, the dimensions of process management showed significant correlations with job performance. It was concluded that there is a significant relationship ($\rho = 0.701$, $p = 0.001$) between process management and job performance in the District Municipality of Morales, San Martin in the year 2024.

Keywords: management, job performance, public administration, local government, sustainable development.

I. INTRODUCCIÓN

En la realidad actual, las instituciones gubernamentales a nivel municipal se ven confrontadas con desafíos significativos en la ejecución efectiva de una gestión orientada a procesos y en la optimización del rendimiento de su fuerza laboral, esta situación se ha traducido en altos costos operativos, baja productividad y una limitada capacidad de réplica frente a las solicitudes de la población, el cual ha generado un deterioro progresivo de la confianza y el reconocimiento de la ciudadanía hacia los gobiernos locales en múltiples contextos, ocasionando una atención deficiente al público y la mala calidad de los servicios prestados, los cuales contribuyen con el Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social, así como las alianzas para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En razón la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021) planea que trabajador municipal experimentó niveles de desempeño laboral insatisfactorios ocasionado por factores como la falta de motivación, el estrés profesional y las circunstancias de trabajo impropias.

Por otra parte, en América latina, una información de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2023) ha connotado que casi todas las municipalidades latinoamericanas enfrentan dificultad para efectuar la gestión por procesos de manera efectiva, lo que se convierte en una baja producción, altos costos operativos y una limitada capacidad de respuesta frente a las demandas ciudadanas, sosteniendo como respuesta a que no logran cumplir con los proyectos creados; es decir, en origen a la problemática con que cuentan, no han alcanzado tener un buen crecimiento, ni social, ni mucho menos económico. Esta situación ha generado diversos problemas, como la baja productividad en los procesos administrativos y operativos, costos elevados debido a excesiva cantidad de funciones y ausencia de coordinación entre áreas, al mismo tiempo de una limitada capacidad de respuesta ante las demandas y prioridades de los usuarios.

Asimismo, en lo concerniente al ámbito nacional, los municipios a nivel nacional padecen dificultades para ejecutar la gestión por procesos, lo que ha generado ineficiencias operativas, duplicidad de funciones y una limitada articulación entre las áreas para brindar servicios de calidad a los ciudadanos.

Como consecuencia, los usuarios han experimentado largos tiempos de espera en los trámites, falta de transparencia en los procesos y una atención deficiente. Esto ha generado una creciente insatisfacción y desconfianza de la ciudadanía hacia las administraciones municipales (Contraloría General de la República del Perú [CGR], 2023). En tanto la Defensoría del Pueblo (2021) ha encontrado que los trabajadores municipales experimentan el desempeño en su trabajo de manera insatisfactoria, ocasionando ciudadanos afectados en la atención, también una ausencia de compromiso y profesionalismo en el personal municipal.

Por otro lado, en la región San Martín, según el informe del Gobierno Regional de San Martín en 2022 se ha experimentado una creciente insatisfacción con los servicios municipales, enfrentando largos tiempos de espera, trámites burocráticos excesivos, falta de transparencia en los procesos y una atención deficiente al público, esto ha generado un clima de desconfianza hacia las administraciones municipales, erosionando la credibilidad y legitimidad de estas instituciones en diversas localidades de la región. A su vez, se precisa que sólo el 26% de los municipios de la región han sido capaces de aplicar de manera efectiva un enfoque de gestión orientado a procesos. Esta cifra ha agravado significativamente las dificultades existentes, lo que ha generado una creciente insatisfacción por parte de la ciudadanía hacia la capacidad de réplica y el adeudo de las administraciones locales con el bienestar de la población, al igual que el desempeño laboral en los trabajadores municipales es preocupante, debido a una limitada capacidad de respuesta ante las demandas ciudadanas (Gobierno Regional San Martín, 2022).

Sumando a ello, en la Municipalidad Distrital de Morales, los trabajadores de dicha entidad pública enfrentan desafíos preocupantes debido a la ausencia de una sabiduría organizacional orientada al progreso incesante de procesos, también la falta de liderazgo, acompañado de una limitada capacitación y progreso de competencia del personal, la carencia de incentivos y reconocimientos. Esta grave problemática ha desencadenado una creciente insatisfacción ciudadana, reflejada en constantes reclamos y quejas por la demora en la atención, servicios deficientes y escasa transparencia en los

procesos. Si esta situación no se aborda de manera integral y estratégica, las consecuencias podrían ser aún más graves, incluyendo desconfianza y pérdida de credibilidad hacia la institución municipal y la incapacidad para atender las necesidades de los ciudadanos.

Finalmente, después de revisar y analizar información de los contextos internacional, latinoamericano, nacional, regional y local, se planteará como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024? y como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024? ¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024? y ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024?

De la misma forma, el estudio se evidencio una justificación por conveniencia, debido a que los productos que se obtengan fueron de aporte fructífero para dicho municipio, a su vez, contribuyeron a implementar estrategias para optimizar la gestión por procesos y el rendimiento de los empleadores municipales. Relevancia social, influyó en indicadores de progreso y bienestar de los Moralinos al impactar en la eficiencia de la gestión por proceso e institucionalmente, sirvieron como base para diseñar políticas. Valor teórico, se fundamentó en postulados representativos de ambas variables, aportando conocimientos sobre su vinculación y contrastando los supuestos existentes. Implicancias prácticas, ya que brindó información valiosa para abordar problemas concretos que aquejan a la entidad, permitiendo implementar recomendaciones para superar deficiencias enquistadas por años. Utilidad metodológica, implicó la creación y validez de instrumentos de medición desde la perspectiva del trabajador, lo que representó una contribución a la colectividad científica.

Por lo tanto, se trazó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión por procesos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024; y como objetivos específicos: Identificar el nivel

de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín – 2024, identificar el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín – 2024 y definir la relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024.

Asimismo, se respaldó en significativos estudios, como los realizados por, Kregel et al. (2022), Lorincová et al. (2020), Taliang et al. (2023) y Guevara (2023), quienes opinaron que, para conseguir una implementación exitosa de la gestión por procesos en las fundaciones estatales, es fundamental tener en cuenta las particularidades propias de este sector, como el tamaño de la organización, la experiencia y el nivel de responsabilidad de los empleados; es por ello que, es fundamental abordar los factores motivacionales y de comportamiento que pueden interferir con el desempeño; sin embargo, implica tener en cuenta las necesidades individuales de los empleados en aspectos como la compensación, relaciones interpersonales y condiciones laborales; por lo tanto, proporcionar las herramientas adecuadas, como la identificación clara de productos, procesos y tareas, se convierte en un aspecto para optimar la productividad y el cometido individual; finalmente, una implementación de alguna guía de gestión por procesos, puede favorecer significativamente a la prosperidad de la gestión administrativa en los organismos estatales.

Además, Quintos (2022), Marín y Delgado (2020), Zela et al. (2021) y Schrader et al. (2022), quienes indican que una adecuada ejecución de la gestión por procesos y una óptima coordinación del talento humano, son fundamentales para lograr un desempeño laboral sobresaliente en las entidades municipales; asimismo la capacitación continua, la promoción de un clima organizacional positivo y la implementación de procesos técnicos de recurso humano, incide prósperamente en el desempeño de colaboradores municipales; siendo así, se identificaron que factores como las crisis económicas y la sobrecarga laboral pueden impactar negativamente en el rendimiento de los trabajadores municipales, siendo crucial optimizar la gestión por proceso y la alineación de la capacidad de la persona para optimizar el desempeño individual y organizacional en las municipalidades;

por lo tanto, la contribución de estos estudios radica en la adopción integral de la gestión por procesos, permitiendo una articulación eficiente entre las áreas y garantiza la entrega de servicios de calidad del ciudadano.

Por otro lado, Bao (2021), Argandoña (2020), Bazán (2022) y Torres (2021); manifiestan que, para obtener una implementación práctica de la gestión por proceso y desempeño laboral óptimo en las entidades municipales, es fundamental alinear las estrategias organizacionales con la tecnología de indagación y los métodos operativos; todo ello, implica caracterizar y optimizar los procesos, considerar los programas presupuestales, las acciones de seguimiento, evaluación e incentivos como periodos de mejora continua en todos los niveles, con la intención de lograr la certificación de calidad y brindar servicios de excelencia a los ciudadanos, resaltando la excelencia de una correcta gestión del desempeño de la persona, abordando factores motivacionales y de comportamiento que pueden obstaculizar el desempeño de los trabajadores. En tal sentido, es esencial implementar procesos técnicos de reclutamiento, capacitación, desarrollo, reconocimiento y buenas condiciones laborales. Además, fortificar la motivación, reciprocidad y desarrollo de los colaboradores.

Asimismo, en cuanto a las teorías tratadas sobre la gestión por proceso, se menciona a la teoría general de sistemas, propuesta por Ludwig von Bertalanffy en 1950, el cual muestra que el desempeño eficiente de los métodos completados dentro de las organizaciones depende fundamentalmente de la cooperación interdisciplinaria. Esta teoría sostiene la importancia de una visión holística para optimizar el funcionamiento de los sistemas dentro de una entidad, promoviendo así una mayor capacidad para resolver problemas de manera integral y eficaz (Katrakazas et al., 2020). De igual forma, la teoría de los procesos funcionales, junto con la utilización adecuada de recursos fundamentales, es esencial para optimizar estos procesos. En esencia, la teoría subraya que el progreso continuo de los procesos esenciales dentro de una empresa depende tanto del liderazgo efectivo como de la asignación estratégica de recursos (Beerepoot et al., 2023). También, la teoría de los procesos gerenciales, sustenta que los

gerentes deben asumir el compromiso de crear procedimientos trascendentales sólidos (Okzan et al., 2023).

Por otra parte, Cheng (2022), indica que para gestionar una organización de manera adecuada basándose en cada proceso simboliza una gran oportunidad para lograr los resultados planificados para el crecimiento integral; sin embargo, Feifeng y Gang (2022) sostienen que al centrarse en examinar cada uno de sus métodos, las organizaciones tienen más probabilidades de identificar errores de manera oportuna y aplicar soluciones efectivas. Esto también contribuye a reducir pérdidas significativas que pueden ocurrir debido a la falta de monitoreo, lo que significa que la ejecución de la gestión por métodos puede ayudar a advertir error costoso; de igual forma, Aljassar et al. (2023) afirmaron que cuando una organización se gestiona basándose en sus procesos, es mucho más fácil identificar posibles errores.

Finalmente, se citó como autor primordial a Huapaya (2019) quién enfatizó tres tipos fundamentales de procesos de acuerdo a lo propuesto por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros en el año 2013. En primer término, los métodos operativos o misionales son responsables de integrar las necesidades y menesteres de los ciudadanos o receptores de beneficios y trabajos, teniendo el objetivo de dar atención a sus demandas y agregar valor, concepto afín con la cadena de valor. En segundo lugar, los métodos estratégicos demandan que la entidad establezca mecanismos para monitorear y valorar la ocupación de cada asunto, garantizando su formación con los objetivos trascendentales. Finalmente, los métodos de soporte o de apoyo ejecutan diligencia necesaria para el buen labor de los métodos ejecutivos o misionales, proporcionando el respaldo requerido para obtener los objetivos señalados. La correcta conexión entre ellos permite un trabajo armonioso y la organización de actuaciones conjuntas que son parte de los segmentos de la organización.

La primera dimensión es operativos o misionales, son aquellos procedimientos claves que directamente producen los bienes o servicios que la organización ofrece a sus ciudadanos, asegurando que se cumplan con las

expectativas y eficiencia operativa (Huapaya, 2019). Siendo el primer indicador es identificación de productos, que constituye ser el proceso mediante el cual alguna entidad establece los bienes y servicios específicos que ofrecerá al mercado (Kregel et al., 2022). Este proceso incluye la definición clara de las características, beneficios y diferenciadores de cada producto, asegurando que se alineen con las expectativas de los usuarios (Duygan et al., 2023).

Seguidamente el segundo indicador identificación de proceso, consiste en reconocer y documentar todos los procedimientos y acciones que se ejecutan dentro de alguna organización para la creación de productos o servicios (Pilipczuk, 2021). Este proceso es esencial para mapear cómo se desarrollan las tareas, identificar áreas de mejora y asegurar que cada paso contribuye al objetivo final de manera eficiente y efectiva (Persson, 2020). Luego el tercer indicador características de los procesos, son las propiedades y atributos específicos que definen cómo se lleva a cabo cada proceso dentro de la organización (Duygan et al., 2023). Estas características pueden incluir aspectos como la duración, los recursos necesarios, también procedimientos estándar y las métricas de rendimiento, permitiendo a la organización identificar áreas de mejora y asegurar un rendimiento óptimo (Mikušová et al., 2024)

En tanto la segunda dimensión estratégicos, son aquellos que definen la dirección y los objetivos a extenso plazo de la organización. Estos procesos incluyen la planificación y formulación de estrategias que alinean las capacidades internas con las oportunidades del entorno, permitiendo a la organización adaptarse y prosperar en un mercado competitivo (Huapaya, 2019). A su vez, la correcta ejecución de estos procesos es esencial para la sostenibilidad y el crecimiento organizacional (Johnsen, 2021). Por ello, esta dimensión se explica mejor con los siguientes indicadores: siendo el primer indicador búsqueda y medición de proceso, que implica el monitoreo incesante de las acciones y resultados del proceso dentro de la organización (Castelo & Gomes, 2023). Este indicador permite evaluar el desempeño en tiempo real, identificar desviaciones y tomar acciones correctivas de manera

oportuna, siendo crucial para aseverar que el proceso se mantenga alineado con las metas estratégicas y operacionales (Johnsen, 2021).

Asimismo, el segundo indicador análisis de procesos, se relaciona a la evaluación minuciosa de la práctica de los procesos centralmente de la organización, con el fin de identificar áreas que requieren mejora y optimización. Este examen detallado permite descubrir ineficiencias, redundancias y oportunidades para incrementar la productividad. Este análisis considera factores como la eficiencia, la efectividad, los recursos utilizados y los resultados obtenidos, siendo esenciales para diseñar intervenciones que mejoren el desempeño general de la organización (Schoeman & Chakwizira, 2023). En tanto, el tercer indicador selección de problemas en los procesos, consiste en identificar y priorizar los desafíos y obstáculos que afectan negativamente el desempeño de los procesos organizacionales. Este paso es decisivo para focalizar los esfuerzos de mejora en las áreas que tienen el mayor impacto en la efectividad de la organización (Schoeman & Chakwizira, 2023).

La tercera dimensión de soporte o de apoyo, son las que suministran los recursos y servicios precisos para métodos operativos y trascendentales funcionen de manera efectiva (Huapaya, 2019). Estos procesos incluyen actividades como una gestión del recurso humano, tecnología de la indagación y servicios administrativos, y son esenciales para asegurar que los procesos principales puedan operar sin interrupciones (Mendling et al., 2020). Constituido por el primer indicador análisis de causa-efecto, que constituye ser una técnica utilizada para la identificación de las raíces de los inconvenientes que afectan a los procesos organizacionales. Este análisis implica desglosar un problema en sus componentes básicos para entender las causas subyacentes y desarrollar soluciones efectivas (Wan et al., 2022).

Asimismo, el segundo indicador selección de mejoras, se refiere al proceso de elegir las iniciativas de mejora más prometedoras basándose en criterios como el costo, el beneficio esperado y la factibilidad. Esta selección permite a la organización enfocar sus esfuerzos y recursos en implementar cambios que tendrán el mayor impacto positivo en la eficacia y seguridad de los procesos (Plaček et al., 2020). En tanto, el tercer indicador de implementación de

mejoras, se refiere al proceso en el cual se ejecutan las acciones elegidas para optimizar los procesos organizacionales. Este proceso abarca la planificación, ejecución y monitoreo de las mejoras, garantizando que se realicen de manera eficaz y que los cambios se integren adecuadamente en las operaciones diarias (Wan et al., 2022).

Asimismo, en cuanto a las teorías de desempeño laboral, se encuentra el modelo teórico de Murphy (1990) que propone cuatro factores principales: desempeño laboral, desempeño interpersonal, diferentes comportamientos y comportamientos que afectan las tareas laborales. Como resultado, si una persona está motivada y lista para realizar las tareas, lo hará bien (Alarcon, 2021). Por otro lado, Campbell recomienda medir aproximadamente el desempeño en su teoría; por lo tanto, en 1993, McCloy, Oppler y Sager combinaron ocho factores para explicar la naturaleza del desempeño laboral: capacidad para realizar tareas específicas, capacidad para realizar tareas no específicas, comunicación verbal y escrita, disciplina de los empleados (Cuello et al., 2020).

Las autoras Koopmans, Bernaards, Hildebrandt, Schaufeli, De-Vet, Buuren & Van-Der-Beek, en el año 2011, abordaron el desempeño laboral desde cuatro aspectos: desempeño de tareas, rendimiento adaptativo, desempeño contextual y comportamiento laboral contraproducente, estos se realizaron con la finalidad de evaluar esta variable y para que se pudiera resolver de manera efectiva y rápida las dificultades que estaban pasando las instituciones (Alarcon, 2021). Posteriormente; Koopmans et al. (2019), siguiendo su teoría del rendimiento laboral, exploraron el desempeño laboral en tres dimensiones: desempeño de tareas, contextual y comportamiento laboral contraproducente. Esta teoría proporciona mecanismos adecuados para que las organizaciones corrijan comportamientos disfuncionales y mejoren los resultados. Además, permite a las empresas identificar áreas específicas que necesitan desarrollo y aplicar estrategias para fomentar un entorno de trabajo más productivo y armonioso.

Para que los empleados realicen su labor eficazmente dentro de una organización, deben sentirse parte integral de esta. Su participación activa

debe promover el desarrollo continuo tanto a nivel personal como organizacional, ya que esto impacta directamente en su nivel de productividad. Por ende, el desempeño laboral refleja la gestión del recurso humano en una entidad. En este contexto, se evalúan diversos aspectos individuales de cada trabajador, como su conocimiento del trabajo, la calidad de sus tareas, su capacidad analítica, estabilidad emocional, estabilidad mental y la relación con sus compañeros de trabajo. Además, es crucial considerar su motivación y satisfacción laboral, ya que estos factores también influyen en su rendimiento. La capacidad de adaptación a cambios y la proactividad son otros aspectos que pueden ser evaluados para obtener una visión más completa del desempeño del empleado (Cieza et al., 2021).

La primera dimensión es el rendimiento en la tarea, que se relata como las conductas específicas asociadas con las responsabilidades de un puesto de trabajo que ocupa una persona dentro de una institución. Esto conlleva la ejecución eficiente y efectiva de los trabajos asignados, asegurando que se cumplan los objetivos laborales (Chervellini, 2019). Asimismo, el primer indicador es capacidad para hacer bien el trabajo, comprende la habilidad y competencia del trabajador para ejecutar sus funciones con eficacia, calidad y precisión, cumpliendo con los estándares establecidos por el municipio (Zela et al., 2021). Seguidamente, el segundo indicador solución de problemas, se refiere a la aptitud para identificar, analizar y resolver obstáculos o conflictos que surgen durante la ejecución de tareas (Ramirez & Nazar, 2019). En tanto, el tercer indicador consecución con tareas desafiantes, se define como la habilidad para llevar a cabo actividades que requieren un nivel superior de esfuerzo, habilidad o conocimiento, superando expectativas y logrando resultados excelentes (Minseo & Beehr, 2019).

La segunda dimensión es comportamientos contraproducentes, se define como toda acción intencional por parte de un colaborador de una entidad que es contraria a los legítimos intereses de la misma (Gabini et al., 2017). Estos pueden influir ausentismo, tardanzas, descansos demasiado largos, tareas incorrectas, discusiones con compañeros, abusar de los privilegios, ignorar medidas de seguridad y ocasionar accidentes, agresión, uso de sustancias y

robos (Urcia, 2020). Siendo el primer indicador quejas sobre asuntos pocos importantes en el trabajo, se entiende como la expresión de descontento sobre cuestiones menores o triviales, que no afectan la productividad general. Seguidamente, el segundo indicador realizar comentarios negativos del trabajo, consiste en opiniones desfavorables o críticas sobre temas no relevantes del trabajo, afectando el clima organizacional (Bulbul, 2017). En tanto, el tercer indicador es incremento de los problemas, que se considera como una agravación o multiplicación de inconvenientes en el ambiente laboral debido a actitudes o acciones negativas (Sypniewska, 2020).

La tercera dimensión es rendimiento en el contexto, siendo aquellas actividades donde se desenvuelve el núcleo técnico de una organización y que mantienen el ambiente interpersonal y psicológico (Chervellini, 2019). Siendo el primer indicador planificación del trabajo, consiste en el establecimiento de estrategias y tiempos para la realización eficiente de tareas, optimizando recursos y maximizando resultados (Fogaca et al., 2018). Seguidamente el segundo indicador trabajar para mantener habilidades actualizadas, se define como esfuerzo constante para actualizar y mejorar competencias, adaptándose a cambios y demandas laborales actuales (Awan et al., 2020). En tanto, el tercer indicador esta la participación activa, trata del involucramiento y compromiso con actividades y decisiones laborales, contribuyendo positivamente al equipo (Flores, 2018).

Finalmente, se trazó, como hipótesis general existe relación significativa entre la gestión por procesos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024; y como hipótesis específicas: el nivel de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024, es alto, el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024, es alto y existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión por procesos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024.

II. METODOLOGÍA

La investigación fue básica, dado que tiene como objetivo generar un entendimiento más profundo de los fenómenos y hechos observables, centrando sus esfuerzos en trabajos teóricos o experimentales (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE], 2018). Este tipo de investigación aporta al conocimiento existente sobre los componentes que se vinculan con una gestión por proceso y desempeño laboral en un gobierno local. También fue de enfoque cuantitativo, dado que se concentran en analizar razón de la variación de los fenómenos, usando modelo y estadística para alcanzar datos objetivos (Abuhamda et al., 2021). Es decir, se buscó alcanzar el objetivo principal de la tesis a través del examen estadístico de los datos.

Asimismo, respecto al diseño, éste se caracteriza como no experimental, explicado por Álvarez (2020) como la inexistencia de la manipulación de las variables. De manera similar, el estudio es de corte transversal, lo que implica que las variables se medirán en un único momento específico. Adicionalmente se utilizó el método deductivo hipotético, siguiendo el proceso de diseño lógico a partir del método especificado (Sánchez et al., 2018). Además, el alcance fue descriptivo, según Arias y Covinos (2021) se observa, describe y fundamentan distintos aspectos del fenómeno de estudio, además no hay manipulación de las variables, ni búsqueda de causa y efecto; cuentan con base teórica y antecedentes que muestran un aproximado de lo que puede pasar, teniendo en cuenta ello, se formula la hipótesis.

Por otro lado, el nivel correlacional que tiene como propósito conocer el vínculo relacional entre variables, a partir de lo cual se determina, calcula y analiza la relación (Hernández y Mendoza, 2018). Por ello, el presente estudio contó con el nivel descriptivo-correlacional, ya que pretende describir y determinar la asociación de las variables. Por último, el alcance de este estudio examina la relación entre una gestión por proceso y un desempeño de tipo laboral, los resultados ofrecen conocimiento relevante para entidades municipales similares. El estudio pretendió proporcionar una base para futuras investigaciones y potenciales mejoras en la gestión municipal, reconociendo

las limitaciones inherentes a su diseño transversal y enfoque correlacional. En cuanto a las variables, la primera es gestión por proceso y la segunda variable es desempeño laboral, se encuentran en la tabla operacionalización en anexos (Véase anexo 1).

Respecto a la población, representa el conglomerado de personas, objetos, casos, situaciones y fenómenos que poseen características similares y sobre los cuales el investigador está interesado en estudiar con el fin de comprobar una hipótesis planteada (Castro et al., 2020). Por ello, según la información proporcional por la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Morales, la población estuvo constituida por 50 trabajadores. Esta cifra se basa en el Manual de Organización y Funciones (MOF) actualizado de la municipalidad, que detalla la estructura organizacional. Los criterios de inclusión fueron trabajadores de mencionada municipalidad del presente año 2024, que desearon participar voluntariamente en la investigación, de cualquier edad y sexo. Mientras los de exclusión fueron empleados de la Municipalidad Distrital Morales que no desearon participar o que no estuvieron presentes durante el asunto de recolección de datos.

A su vez, la muestra consiste en el subconjunto de sujetos con características representativas que pertenecen a una población y que son seleccionados mediante una técnica de muestreo (Mosteiro y Porto, 2017). Por ende, en el actual estudio la muestra permaneció concertada por 50 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales, siendo una muestra tipo censal, por lo cual no se necesitó muestreo. Asimismo, para la presente investigación, la técnica que se usó fue la encuesta, definida como un procedimiento que maneja el investigador para la recopilación de datos precisos y objetivos, ya que esta técnica es la más adecuada, para recoger las percepciones de los encuestados; que fueron los trabajadores de dicha Municipalidad, respecto de las variables de estudio, sin modificar el ambiente ni el fenómeno evaluado (Guillén, 2020). Y el instrumento considerado fue un cuestionario, que recoge una sucesión de ítems relacionados con el tema o situación sobre la que el investigador quiere aportar información, por tanto, las preguntas de desarrollo

y su trabajo no requieren la presencia del examinador (Carhuancho et al., 2019).

Por otra parte, se usó también, el cuestionario dedicado a la medición de la gestión por procesos, de elaboración propia, constituye 18 ítems distribuidos en 3 dimensiones: operativo o misionales (6 ítems), estratégicos (6 ítems) y de soporte o de apoyo (6 ítems). Cada dimensión se divide en tres indicadores, con 2 ítems por indicador. Los indicadores para la dimensión operativa son: identificación de producto, identificación de proceso y características de los procesos. Para la dimensión estratégica: seguimiento y medición de procesos, análisis de procesos y selección de problemas en los procesos. Y para la dimensión de soporte: análisis de causa-efecto, selección de mejora e implementación de mejoras. Los trabajadores pudieron responder con cinco opciones posibles en una escala Likert, enumeradas con valores del 1 (implicando nunca) al 5 (señalando siempre).

Asimismo, el cuestionario que midió el desempeño laboral, también de elaboración propia, cuenta con 18 ítems distribuidos en tres dimensiones: gestión por resultados (6 ítems), comportamientos contraproducentes (6 ítems) y rendimiento en el contexto (6 ítems). Cada dimensión se divide en tres indicadores, con 2 ítems por indicador. Los indicadores para la gestión por resultados son: rendimiento en la tarea, capacidad para hacer bien el trabajo y solución de problemas. Para los comportamientos contraproducentes: quejas sobre asuntos poco importantes en el trabajo, realizar comentarios negativos del trabajo e incremento de los problemas. Y para el rendimiento en el contexto: planificación del trabajo, trabajar para mantener habilidades actualizadas y participación activa. Cada interrogante tiene iguales opciones de respuesta que el primer instrumento puntualizado, utilizando una escala Likert de 5 puntos, donde 1 significa "Nunca" y 5 "Siempre".

De igual manera, en cuanto a la validez, según Castro et al. (2020) señalan que los instrumentos se enlaza con su eficacia para calcular puntualmente lo que procuran valorar, esto abarca el cimiento teórico, criterio y dictámen de

expertos en la materia . Asimismo, se empleo el procedimiento de validación por juicio de experto, que se centralizo en examinar el contenido de los instrumentos basándose en las evaluaciones de especialistas (Rodríguez et al., 2021). Por resultante, la validación se hizo con especialistas que posean un juicio exhaustivo del tema de indagación. El cálculo de la V de Aiken para gestión por proceso fue de 0.96 y para desempeño laboral fue de 0.96, lo cual indica una alta validez de contenido para ambos instrumentos (Vease Anexo 5).

Asimismo, la confiabilidad se relaciona con un proceso llevado a cabo durante un estudio piloto. En consecuencia, se tuvo previsto utilizar la consistencia interna con coeficiente Alfa de Cronbach. Este método demanda una única aplicación del instrumento y origina valores que fluctúan entre 0 y 1 (Castro et al., 2020). Los resultados del estudio piloto, se basaron en una muestra de 25 participantes, como se indica en el resumen de procesamiento de caso. El análisis mostró un Alfa de Cronbach de 0.981 para el Cuestionario sobre gestión por proceso y de 0.980 para el Cuestionario sobre desempeño laboral, lo que indica una excelente confiabilidad para ambos instrumentos (Vease Anexo 6)

Por otro lado, para el análisis de datos, en primer lugar, para el descriptivo los datos almacenados se ingresaron en paginas de Microsoft Excel, asignando una hoja específica para cada variable. Las preguntas se estructuraron de acuerdo con sus respectivas dimensiones, lo que permitió categorizar las variables en tres niveles de evaluación para el análisis descriptivo: bajo, medio y alto. Para establecer estos niveles, se utilizaron baremos calculados a partir del puntaje total de cada instrumento. Para la variable gestión por proceso, con 18 ítems y un rango de puntaje de 18 a 90, los niveles se establecieron como: bajo (18-42), medio (43-67) y alto (68-90). Para la variable desempeño laboral, también con 18 ítems y el mismo rango de puntaje, se utilizaron los mismos baremos. Se realizaron cálculos de frecuencias, porcentajes, y se generaron tablas y gráficos. En la siguiente etapa, análisis inferencial, los datos se ingresaron en el programa software IBM SPSS Statistics para ejecutar la prueba de normalidad Shapiro Wilk, donde no cumplieron con los

discernimientos de normalidad, por lo que se usó el coeficiente de correlación de Spearman.

Finalmente, en cuanto a los aspectos éticos, este estudio se ha basado a nivel internacional con las normas APA 7ma edición y se siguieron los principios establecidos en el Informe Belmont, este establece 3 principios. A nivel nacional, se rigió por los lineamientos señalados en el Código de Ética de Investigación de la Universidad César Vallejo (UCV). La aplicación de estos principios éticos se llevó a cabo de la siguiente manera: el respeto a las personas se implementó mediante el uso de consentimiento informado, aseverando que todos los participantes fueran enteramente conscientes del estudio y su naturaleza. La beneficencia se abordó minimizando cualquier riesgo potencial y maximizando los beneficios potenciales para la comunidad. La justicia se aplicó garantizando una selección equitativa de los participantes, sin discriminación alguna. La confidencialidad se mantuvo mediante la codificación de los datos y el almacenamiento seguro. Además, se respetó la autonomía permitiéndoles tomar decisiones informadas sobre su participación (Miranda & Villasís, 2019).

III. RESULTADOS

Gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024

Tabla 1

Nivel de gestión por procesos

Descripción	Rangos	Frec.	%
Bajo	18 - 42	28	56%
Regular	43 - 67	15	30%
Alto	68 - 90	7	14%
Total		50	100%

Nota: Derivado de la aplicación del cuestionario

Interpretación

La tabla muestra el nivel de gestión por proceso en la Municipalidad Distrital de Morales, según las respuestas de los trabajadores, los resultados exteriorizan que el 56% percibe la gestión por proceso como baja, este alto porcentaje de percepción baja está relacionado con fallas en los procesos operativos, afectadas por ineficiencias en la ejecución de tareas diarias; los procesos estratégicos carecen de planificación y dirección efectiva; y los de soporte o apoyo no proporcionan el respaldo necesario para un desempeño óptimo, lo que en conjunto está impactando negativamente el desempeño laboral general. Por otro lado, el 30% la considera regular, y solo el 14% la evalúa como alta.

Desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024.

Tabla 2

Nivel del desempeño laboral

Descripción	Rangos	Frec.	%
Bajo	18 - 42	32	64%
Regular	43 - 67	9	18%
Alto	68 - 90	9	18%
Total		50	100%

Nota: Derivado de la aplicación del cuestionario

Interpretación

La tabla muestra el nivel de desempeño de tipo laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, basado en las respuestas de cada trabajador. El hallazgo indica que el 64% de ellos percibe su propio desempeño laboral como bajo, este elevado porcentaje de percepción baja indica problemas significativos, es decir que los empleados enfrentan dificultades para cumplir con sus tareas asignadas de manera eficiente, participando en actividades que obstaculizan el rendimiento y no estén contribuyendo positivamente al entorno laboral, lo que repercute negativamente en el desempeño de la municipalidad. Por otro lado, el 18% lo considera regular, y solo el 18% lo evalúa como alto.

Prueba inferencial

En este estudio, se emplea la prueba de Shapiro Wilk para examinar la distribución de datos recolectados, determinando si provienen de una población. El criterio de decisión establece que si el p-valor es menor que 0.05, se refuta la hipótesis nula. Es así la hipótesis nula (H_0) expone que los datos alcanzan una distribución normal, por otro lado, la hipótesis alternativa (H_a) propone lo contrario.

Tabla 3

Prueba de normalidad

Variables/Dimensiones	Shapiro Wilk		
	Estadístico	Sig.	Normalidad
Gestión por procesos	0.937	0.011	NO
Operativos o misionales	0.926	0.004	NO
Estratégicos	0.930	0.005	NO
De soporte o de apoyo	0.943	0.018	NO
Desempeño laboral	0.879	0,001	NO
Rendimiento en la tarea	0.893	0,001	NO
Comportamientos contraproducentes	0.894	0.001	NO
Rendimiento en el contexto	0.885	0.001	NO

Nota: Propia elaboración. Datos derivados del SPSS V.25

Interpretación

La tabla evidencia lo hallado por la prueba de normalidad Shapiro Wilk. Se analiza que la variable gestión por procesos, sus dimensiones, y la variable desempeño laboral y sus dimensiones, no alcanzan una distribución normal (Sig. < 0.05). Esto apunta que para el estudio de las dimensiones y la relación entre la gestión por proceso y el desempeño de tipo laboral, se deben utilizar prueba estadística no paramétrica, en cuestión el coeficiente de correlación de Spearman, ya que no se efectúa el apócrifo de normalidad en la repartición de datos.

Relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín – 2024.

Tabla 4

Correlación entre las dimensiones de gestión por procesos y desempeño laboral

Dimensiones		Rendimiento en la tarea	Comportamientos contraproducentes	Rendimiento en el contexto
Operativos o misionales	Coeficiente	,684**	,672**	,684**
	Sig.	,000	,000	,000
	N	50	50	50
Estratégicos	Coeficiente	,683**	,674**	,675**
	Sig.	,000	,000	,000
	N	50	50	50
De soporte o de apoyo	Coeficiente	,696**	,688**	,691**
	Sig.	,000	,000	,000
	N	50	50	50

** . La correlación fue significativa del nivel 0,01

Nota: Datos derivados del análisis de resultados en SPSS V.27

Interpretación

La tabla exhibe los resultados de la correlación entre las dimensiones de la gestión por proceso y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024. Se plantearon las hipótesis H0 (no existe relación significativa) y H3 (existe relación significativa). Manejando el coeficiente de correlación de Spearman, se halló que todas las correlaciones son significativas al nivel 0.01 ($p = 0.000 < 0.05$). Las dimensiones de la gestión por proceso (operativo o misional, estratégico, y de soporte o de apoyo) muestran correlaciones positivas y significativas con las dimensiones del desempeño laboral (rendimiento en la tarea, comportamientos

contraproducentes, y rendimiento en el contexto), con valores que oscilan entre 0.672 y 0.696. Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H3), concluyendo que existe una relación significativa entre dimensiones de la gestión por procesos y el desempeño laboral. Las correlaciones positivas indican que a medida que progresar la gestión por procesos en sus diferentes dimensiones, también tiende a mejorar el desempeño laboral. Así, la fuerza de estas correlaciones se considera moderada a fuerte, indicando una relación sustancial entre estos aspectos de la gestión organizacional y desempeño de los empleados en la municipalidad.

Determinar la relación entre la gestión por procesos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024

Tabla 5

Correlación entre gestión por procesos y desempeño laboral

Variables		Desempeño laboral	
Spearman	Gestión	rho	,701**
	por	sig.	,001
	procesos	n	50

** . La correlación significativa con el nivel 0,01

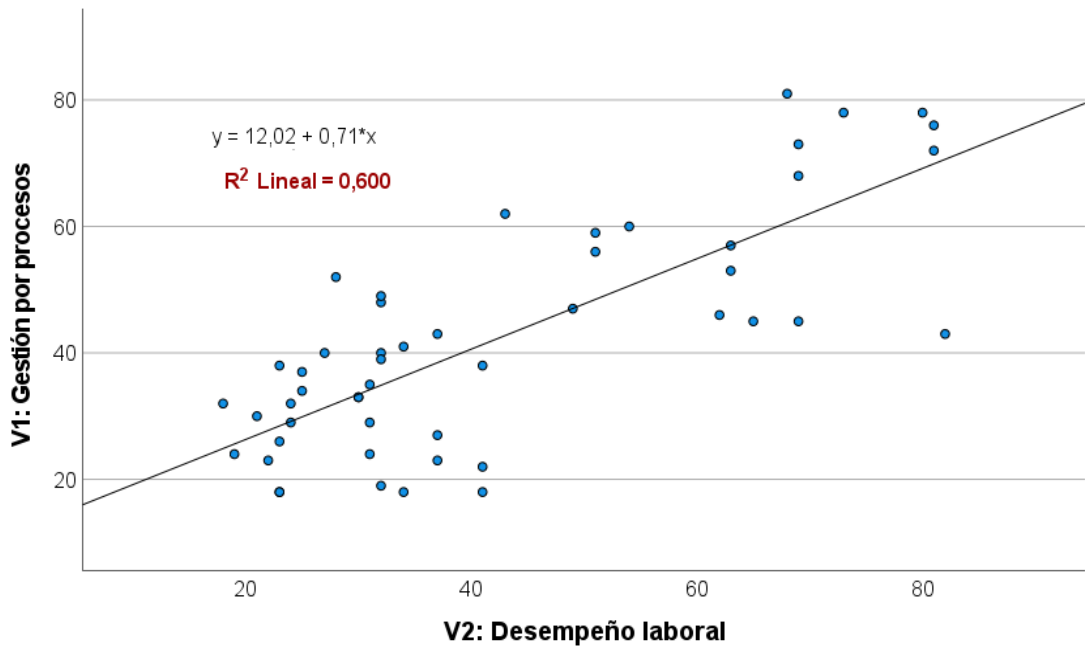
Nota: Datos derivados del análisis de resultados en SPSS V.27

Interpretación

La tabla muestra la correlación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024. Se plantearon la hipótesis nula, es decir no existe relación significativa y alternativa como existe relación significativa. Manejando el coeficiente de correlación de Spearman, se localizó una correlación positiva y significativa ($r_s = 0.701$, $p = 0.001 < 0.05$) al nivel 0.01, con una muestra de 50 participantes. Este resultado permite objetar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, ultimando que existe una relación significativa entre la gestión por proceso y el desempeño laboral. La correlación positiva y fuerte (0.701) indica que a medida que mejora la gestión por procesos, tiende a mejorar asimismo el desempeño laboral, o viceversa. Esto apunta que los progresos en los procesos organizacionales están asociados con un mejor rendimiento de los empleados, posiblemente debido a una mayor eficiencia, claridad en las tareas, o mejor aprovechamiento de los recursos en la municipalidad mencionada.

Figura 1

Diagrama de dispersión y análisis de determinación (R2) entre las variables gestión por procesos y desempeño laboral



De forma complementaria, se computó el R2, es decir el coeficiente de determinación donde su valor resultante fue de 0.600, esto mostró que el 60% de variabilidad de la gestión por procesos en la municipalidad es explicada por desempeño laboral.

IV. DISCUSIÓN

En este apartado, se exponen y examinan las principales derivaciones de la investigación. Se sintetizan los hallazgos obtenidos en relación con cada objetivo específico, comparándolos con estudios previos y teorías relevantes. Esta discusión permite identificar coincidencias y diferencias metodológicas y teóricas, proporcionando una comprensión de cómo se relaciona correspondientes variables en el argumento específico de esta municipalidad. Además, se realiza un análisis reflexivo que considera las implicaciones de los hallazgos y su relevancia para la práctica administrativa y la optimización incesante en la gestión pública. Esto abre la puerta a nuevas investigaciones que podrían ampliar el conocimiento sobre esta dinámica entre las variables. En cuanto al objetivo específico primero, se identifica que 56% percibe la gestión por procesos como baja, posiblemente debido a ineficiencias en las tareas diarias y falta de planificación en los procesos estratégicos. Este resultado indica que los procesos operativos estén afectados por ineficiencias en la ejecución de las tareas diarias, mientras que los procesos estratégicos pueden carecer de una planificación y dirección efectiva. Además, los procesos de soporte o apoyo pueden no estar brindando el respaldo necesario para un desempeño óptimo. Estas fallas en los diferentes niveles de procesos pueden estar contribuyendo a un impacto negativo en el desempeño de tipo laboral general de la organización.

En contraste con los hallazgos de Kregel et al. (2022), quienes localizaron que el 76% de los empleados públicos consideran importante adaptar las prácticas de gestión por proceso al contexto gubernamental, los resultados de la presente investigación revelan una realidad diferente en la Municipalidad Distrital de Morales, donde el 56% de trabajadores perciben la gestión por procesos como baja. Esto apunta que las particularidades del sector público no están siendo adecuadamente consideradas en la implementación de la gestión por proceso en esta institución. Por su parte, Lorincová et al. (2020) destacan que el 83% de los empleados consideran que los factores motivacionales son cruciales para una implementación exitosa de dicha gestión. Sin embargo, en la municipalidad de este estudio la percepción baja

de la gestión por procesos indica que estos factores motivacionales no están siendo efectivamente abordados.

Asimismo, Taliang et al. (2023) reportan que el 71% de las organizaciones que proporcionan herramientas adecuadas a sus empleados logran una implementación exitosa de la gestión por proceso. No obstante, la baja percepción (56%) en la municipalidad apunta que estas herramientas, si existen, no están siendo efectivamente utilizadas o comprendidas por los empleados. Finalmente, Guevara (2023) encontró que el 83% de los funcionarios están de acuerdo en que implementar específicamente un modelo de gestión por proceso mejoraría la gestión administrativa. En contraste, con el resultado de esta investigación indica que, a pesar de la posible existencia de manuales y flujogramas, estos no están siendo efectivamente implementados o no están logrando el impacto ansiado en la prosperidad de la gestión administrativa.

Esta discrepancia puede atribuirse a diversas razones metodológicas. Es posible que la ejecución de la gestión por proceso en la dicha municipalidad no haya considerado adecuadamente las necesidades y características específicas de sus empleados, lo que puede haber llevado a una falta de motivación y compromiso con los nuevos procesos. Además, es probable que no se hayan proporcionado las herramientas y el aprendizaje ineludible para que los trabajadores se adapten y participen de condición segura en la gestión por procesos. Otra razón para esta diferencia de resultados radica en la falta de alineación entre los objetivos de organizacionales y las escaseces propias de los empleados. Si bien los autores mencionados resaltan la importancia de abordar factores motivacionales y de comportamiento, es posible que en la municipalidad del estudio no se haya prestado suficiente atención a estos aspectos, lo que puede haber generado una percepción negativa de la gestión por proceso por parte de los personales.

Desde la teoría, según la Teoría General de Sistemas proporcionada por Ludwig von Bertalanffy, el desempeño eficiente de los procesos dentro de las organizaciones depende fundamentalmente de la cooperación

interdisciplinaria y una visión holística (Katrakazas et al., 2020). No obstante, los resultados derivados revelan la gestión por procesos como baja, esta discrepancia puede atribuirse a la falta de una adecuada colaboración entre las disímiles áreas del establecimiento, así como a la ausencia de una perspectiva integral que permita optimizar el funcionamiento de los procesos de manera eficaz. Desde un análisis reflexivo, este hallazgo apunta que los procesos actuales no están siendo gestionados de manera efectiva, lo que tiene un impacto negativo en la percepción del empleado. La falta de una gestión por procesos adecuada puede generar ineficiencias, duplicidad de esfuerzos, falta de claridad en las responsabilidades y una comunicación deficiente entre las disímiles áreas de la compañía. Estos factores, a su vez, pueden contribuir a un ambiente laboral desmotivante.

En el objetivo específico segundo, se halla que el 64.0% de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales percibe su desempeño de tipo laboral como bajo, siendo este el porcentaje predominante en la evaluación del nivel de su desempeño en la institución. Es probable que los empleados enfrenten dificultades para cumplir con sus tareas asignadas de manera eficiente y efectiva, lo que podría estar relacionado con la falta de claridad en las responsabilidades, la ausencia de recursos adecuados o la falta de capacitación y desarrollo profesional. Además, es posible que algunos trabajadores estén participando en comportamientos contraproducentes que obstaculizan su rendimiento y afectan negativamente el ambiente laboral. Estos factores, en conjunto, pueden estar contribuyendo a un desempeño profesional deficiente en la organización.

Mientras, las derivaciones de Quintos (2022) muestran que el 50.59% de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Cutervo a veces muestran eficiencia, y el 51.09% a veces son eficaces. Esto contrasta con los hallazgos, donde de los trabajadores percibe su desempeño laboral como bajo, esta diferencia significativa revela que la municipalidad enfrenta mayores desafíos en cuanto al desempeño de sus empleados. Por otro lado, Marín y Delgado (2020) encontraron que en el progreso de competencia y habilidad de los personales municipales mediante capacitaciones. Sin embargo, el bajo

desempeño laboral encontrado en la actual investigación indica que posiblemente no se estén implementando estrategias efectivas de capacitación y desarrollo de competencias. Esta discrepancia resalta la necesidad de reevaluar programas de formación e impulso del personal en la presente municipalidad.

Sumando a ello, los hallazgos de Zela et al. (2021) muestran que la mayoría de los trabajadores en las municipalidades provinciales de San Román, Puno y Azángaro presentan un desempeño laboral regular, con porcentajes de 78.4%, 55.2% y 63.8% respectivamente. Estos resultados contrastan significativamente con el bajo desempeño laboral observado en la municipalidad de Morales, indicando que esta última enfrenta desafíos más pronunciados en la gestión de su capital humano. Mientras Schrader et al. (2022) encontraron una correlación directa y significativa ($r=0.557$) entre la administración de personal y el desempeño de labores en la Municipalidad distrital de San Antonio de Cumbaza. Sin embargo, el 80% de encuestados calificó la administración de personal como deficiente. Esta situación podría ser similar a la situación de la municipalidad de estudio, donde el bajo desempeño laboral está relacionado con deficiencias en la gestión del personal. Estos contrastes resaltan la importancia de implementar estrategias efectivas de administración de recurso humano y perfeccionamiento de competencias.

Desde la teoría, como Koopmans et al. (2019), el desempeño laboral se puede explorar en distintas dimensiones. Estos autores sostienen que, al abordar estas dimensiones, las organizaciones pueden implementar mejoras que incrementen la eficiencia y promuevan una cultura organizacional positiva. No obstante, los resultados conseguidos indican que estas dimensiones no están siendo gestionadas de manera efectiva en la institución. Esta discrepancia entre la teoría ofrecida por Koopmans et al. (2019) y los hallazgos de la presente investigación puede atribuirse a diversos factores. Es posible que la Municipalidad Distrital de Morales no haya implementado estrategias adecuadas para identificar y abordar las áreas específicas que requieren mejoras en las dimensiones correspondientes. Además, la falta de una cultura

organizacional positiva y de un entorno de trabajo propicio para el desarrollo de los empleados puede estar contribuyendo al bajo nivel de desempeño laboral percibido por cada trabajador.

Desde una perspectiva personal, el elevado porcentaje de trabajadores que perciben su desempeño laboral es un hallazgo alarmante que refleja la existencia de problemas significativos en la gestión de recurso humano y en la cultura organizacional de la institución. Este resultado apunta que los empleados enfrentan dificultades para cumplir con sus tareas de manera eficiente y efectiva, lo que puede estar relacionado con la inexactitud de claridad en las expectativas, la ausencia de recursos adecuados, la falta de capacitación y desarrollo profesional, o la presencia de un ambiente laboral poco propicio para el desempeño óptimo. Este hallazgo es preocupante, ya que un desempeño laboral deficiente puede tener un impacto perjudicial en la calidad de servicios dados por la municipalidad y en la satisfacción de los ciudadanos.

En respecto al objetivo específico tercero, se define que todas las correlaciones son significativas al nivel 0.01 ($p = 0.000$) y positivas. Las dimensiones de gestión por proceso operativo o misional, proceso estratégico y proceso de soporte o de apoyo tienen una correlación directa con las dimensiones de desempeño laboral, como el rendimiento en la tarea, los comportamientos contraproducentes y el rendimiento en el contexto. Esto indica que una optimización en la gestión por procesos en cualquiera de estas dimensiones está asociada con un mejor desempeño laboral en la institución. Por ello, una adecuada gestión de los procesos operativos o misionales permite a los trabajadores tener claridad sobre sus tareas, lo que facilita un mejor rendimiento en sus funciones. Asimismo, una gestión eficiente de los procesos estratégicos proporciona una dirección alineada con los objetivos de la institución. Por otro lado, una gestión sólida de los métodos de soporte o de apoyo garantiza que los trabajadores refieran con los recursos y el respaldo precisos para desempeñar sus funciones de forma óptima.

Sumando a ello, los resultados de Bao (2021) muestran que la mitad de los funcionarios de la Municipalidad Provincial de San Martín perciben la gestión por procesos y el presupuesto por resultados como regular, estos hallazgos se asemejan a los encontrados, no obstante, se observa una correlación directa y significativa entre las dimensiones de la gestión por proceso y el desempeño laboral. Aquello apunta que, a pesar de una percepción regular, la Municipalidad Distrital de Morales ha logrado establecer una relación fuerte entre sus procesos y desempeño de empleados. Mientras, Argandoña (2020) encontró una correlación positiva baja pero significativa ($r=0.386$) entre la gestión por proceso y desempeño laboral en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo. Este resultado, aunque positivo, contrasta con la correlación más fuerte observada en esta investigación. Esta diferencia indica que la municipalidad estudiada ha implementado estrategias más efectivas para alinear sus procesos con el desempeño laboral.

Además, Bazán (2022) localizó una correlación positiva alta y significativa ($r=0.845$, $p=0.000$) entre la gestión de tipo administrativa y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales. Este resultado es consistente con los hallazgos actuales, reforzando la idea de que una gestión eficiente, ya sea administrativa o por proceso, está fuertemente afín con un superior desempeño de tipo laboral en esta municipalidad. Por otro lado, Torres (2021) encontró que los colaboradores de la misma municipalidad tienen una motivación laboral media, y un desempeño laboral regular. Estos resultados contrastan con la correlación positiva y significativa encontrada en el presente estudio entre las variables. Se indica que la implementación de una gestión por proceso efectiva ha tenido un impacto efectivo en el desempeño de tipo laboral, más allá de los factores motivacionales.

Desde la teoría, Cheng (2022) indica que gestionar una organización de manera adecuada basándose en cada proceso simboliza una gran oportunidad para lograr los resultados planificados para el crecimiento integral. Sin embargo, los resultados encontrados, a pesar de mostrar una relación positiva y significativa entre las dimensiones de la gestión por proceso y el desempeño laboral, deben interpretarse en el contexto de un nivel bajo

de gestión por procesos en la municipalidad. Esto indica que la institución aún no está aprovechando plenamente la oportunidad de gestionar sus procesos de manera óptima para conseguir los resultados deseados, siendo importante implementar estrategias de mejora continua y capacitación para el personal, con el fin de elevar el nivel de gestión por procesos.

Por otro lado, Feifeng y Gang (2022) sustentan que al centrarse en examinar cada uno de sus métodos, las organizaciones tienen más probabilidades de identificar errores de manera acertada y aplicar procedimientos efectivos. No obstante, el bajo nivel de gestión por procesos en todas las dimensiones indica que la Municipalidad Distrital de Morales puede no estar examinando sus métodos de manera exhaustiva, lo que podría estar limitando su capacidad para identificar y abordar errores de manera efectiva. Es así, aunque los resultados muestran una relación positiva entre las variables, el bajo nivel general de gestión por proceso en la municipalidad apunta que aún hay un margen significativo para optimar en este aspecto y, por lo tanto, potenciar el desempeño laboral en la institución.

Desde una observación personal, este hallazgo resalta el potencial transformador de una gestión por procesos efectiva y subraya la importancia de invertir esfuerzos en optimizar el proceso operativo, estratégico y de soporte. Si la municipalidad logra elevar el nivel de gestión por proceso en todas las dimensiones, es probable que experimente un incremento aún mayor en el rendimiento de las tareas, una reducción más pronunciada de los comportamientos contraproducentes y un mejor desempeño en el contexto laboral. Además, una gestión por procesos firme puede facilitar una mayor transparencia y responsabilidad en las operaciones diarias, lo que fortalecería la familiaridad de los ciudadanos en la dirección o administración pública.

Últimamente, en relación al objetivo general, se determina una correlación positiva y significativa (coeficiente de 0.701, $p = 0.001$) al nivel 0.01 entre la gestión por proceso y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales en San Martín en 2024. Aquello exterioriza que existe una relación directa, lo que implica que a medida que mejora la gestión por proceso, se

tiende a mejorar el desempeño laboral, o viceversa. Además, esto podría deberse a que procesos bien definidos y eficientes proporcionan a los trabajadores una mayor claridad en sus roles, mejores herramientas y recursos, y un entorno laboral más estructurado, lo que facilita su productividad. La optimización de procesos podría reducir obstáculos en el trabajo diario, aumentar la motivación y permitir a los empleados enfocarse mejor en sus tareas principales.

Este resultado, está en línea con investigaciones previas, aunque con algunas variaciones notables. Primero, Argandoña (2020) encontró una correlación positiva baja pero significativa ($r = 0.386$, $p = 0.032$) entre las mismas variables en la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, esta diferencia en la fuerza de la correlación podría atribuirse a variaciones en las prácticas de gestión por procesos entre las dos municipalidades o a factores contextuales específicos de cada localidad. Por otro lado, Bazán (2022), estudiando la misma Municipalidad Distrital de Morales, reportó una correlación positiva alta y significativa ($r = 0.845$, $p = 0.000$) entre la gestión administrativa y el desempeño laboral. La similitud en la fuerza de esta correlación con este estudio indica una consistencia en la relación entre las prácticas de gestión y el desempeño de tipo laboral en esta municipalidad específica.

Desde otro ángulo, Schrader et al. (2022) encontraron una correlación directa y significativa ($r = 0.557$) entre la administración de personal y el desempeño de tipo laboral en la Municipalidad distrital de San Antonio de Cumbaza. Este resultado, aunque más moderado que el presente, refuerza la idea de que diversos aspectos de la gestión están positivamente relacionados con el desempeño profesional en el contexto municipal. Estas variaciones en la fuerza de las correlaciones entre diferentes estudios podrían reflejar la complejidad de la relación entre la gestión y el desempeño en el sector público, así como la posible influencia de factores específicos de cada municipalidad. Sin embargo, la consistencia en la dirección positiva de estas correlaciones recalca la jerarquía de las prácticas de gestión efectivas para optimar el desempeño laboral en el ámbito municipal.

Desde una perspectiva teórica, el resultado puede ser interpretada a la luz de la teoría del rendimiento laboral de Koopmans et al. (2019) que indica que el desempeño laboral es multidimensional. Esta visión más detallada podría explicar la fuerza de la correlación observada, ya que una gestión por procesos eficiente probablemente impacta en todas estas dimensiones. Por otro lado, la teoría general de sistemas de Von Bertalanffy enfatiza la importancia de la cooperación interdisciplinaria y una visión holística para optimizar el funcionamiento de los sistemas dentro de una entidad (Katrakazas et al., 2020). Los resultados parecen alinearse con esta perspectiva, apuntando que la gestión por procesos, al mejorar la interconexión y cooperación entre diferentes áreas de la municipalidad, contribuye positivamente al desempeño laboral.

Desde una perspectiva reflexiva, los resultados del estudio recalcan la calidad de la gestión por proceso en el ámbito municipal, pero también plantean desafíos significativos. La correlación positiva entre las variables apunta a un potencial considerable para mejorar la eficiencia municipal. Sin embargo, la implementación efectiva de estos cambios en entidades públicas enfrenta obstáculos únicos, como la resistencia al cambio en estructuras jerárquicas establecidas, la influencia de ciclos políticos en la continuidad de las iniciativas, y la variabilidad en recursos y contextos entre diferentes municipalidades. El éxito en el progreso del desempeño laboral a través de la gestión por proceso probablemente requerirá una orientación holística que no solo aborde aspectos técnicos, sino que también considere factores humanos, culturales y políticos específicos de cada entidad municipal. Futuras investigaciones podrían beneficiarse de un análisis comparativo que examine cómo estos factores contextuales moderan la relación entre la gestión por proceso y desempeño laboral en diversos entornos municipales.

V. CONCLUSIONES

Existe relación significativa entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín en el año 2024. El coeficiente de Spearman fue de 0.701 con una significancia de 0.001, lo que revela una asociación entre estas variables. Este resultado apunta que una mejor implementación de dicha gestión está vinculada a un alto desempeño laboral en la municipalidad. Asimismo, subraya la necesidad de desarrollar e implementar políticas efectivas de gestión por proceso para optimar el rendimiento del personal.

El nivel de la gestión por procesos, es bajo, ya que así lo afirman el 56% de los trabajadores de dicha Municipalidad. Este resultado revela que la mayoría de los empleados considera que la ejecución de la gestión por proceso en la municipalidad es deficiente. Específicamente, esto indica que los procesos operativos o misionales pueden estar fallando en la integración de las necesidades de los ciudadanos, los procesos estratégicos podrían carecer de mecanismos efectivos para monitorear y evaluar el desempeño, y procesos de soporte o apoyo no están proporcionando el respaldo necesario para el buen ejercicio de los métodos misionales. Esta percepción negativa subraya la necesidad urgente de revisar y mejorar los procesos actuales para asegurar una gestión más eficiente y efectiva.

El nivel de desempeño laboral, es bajo, ya que así lo afirman el 64% de los trabajadores de dicha Municipalidad. Estos hallazgos revelan que una proporción significativa de trabajadores considera que su desempeño laboral es deficiente. Esto podría reflejarse en dificultades para cumplir con las tareas estipuladas de manera eficiente, la participación en actividades que obstaculizan el rendimiento, y una contribución subóptima al entorno laboral y al logro de las metas de la municipalidad. Por ello, es importante implementar programas de desarrollo profesional y establecer sistemas de incentivos que motiven a los empleados a mejorar su desempeño.

La relación entre dimensiones de gestión por procesos y desempeño laboral, se encontraron correlaciones positivas y significativas en todos los casos. El

proceso de soporte o de apoyo mostraron las correlaciones más fuertes, con 0.696 para el rendimiento en la tarea, 0.688 para comportamientos contraproducentes, y 0.691 para el rendimiento en el contexto. Esto apunta que procesos de apoyo tienen un papel decisivo en el desempeño laboral, ya proporcionan la base necesaria para que los empleados realicen sus tareas eficientemente. Este hallazgo destaca la importancia de fortalecer los procesos de soporte dentro de la municipalidad.

VI. RECOMENDACIONES

A la alta dirección de la Municipalidad Distrital de Morales, se recomienda implementar un programa integral de mejora de la gestión por procesos. Las acciones a tomar son: formar un equipo multidisciplinario de 5-7 miembros de diferentes áreas, realizar un mapeo completo de todos los procesos en un plazo de 3 meses, identificar al menos 3 procesos clave para optimización inmediata, desarrollar un plan de mejora con objetivos específicos, plazos y responsables para cada proceso seleccionado e implementar las mejoras en un período de 6 meses, con revisiones mensuales de progreso.

Al departamento de recursos humanos, se sugiere desarrollar un programa de capacitación en gestión por procesos. Las acciones específicas son: diseñar un curso de 20 horas sobre gestión por procesos, organizar talleres prácticos semanales de 2 horas durante 2 meses, crear módulos de aprendizaje específicos para cada área, con al menos 5 ejemplos prácticos por módulo, implementar un sistema de evaluación post-capacitación con cuestionarios y realizar seguimientos trimestrales para medir la aplicación de lo aprendido.

Al departamento de planificación estratégica, se recomienda actualizar los procesos estratégicos. Las acciones a tomar son: revisar y actualizar el plan estratégico actual en un plazo de 1 mes, desarrollar un cuadro de mando integral con al menos 15 indicadores clave de desempeño alineados con los objetivos estratégicos, implementar un sistema de seguimiento mensual de estos indicadores, establecer reuniones trimestrales de revisión estratégica con todos los jefes de departamento y crear planes de acción específicos.

A la dirección de administración, se recomienda mejorar los procesos de soporte. Las acciones concretas son: realizar un análisis detallado de los procesos de soporte en 2 meses, identificar al menos 5 procedimientos administrativos para automatización, implementar un sistema de gestión de recursos más eficiente en 6 meses, crear un equipo de 3-4 personas dedicado a la mejora continua de estos procesos y establecer un sistema de métricas con al menos 10 indicadores, de esa manera calcular la efectividad de los procesos de soporte.

REFERENCIAS

- Abuhamda, E., Ismail, I. & Bsharat, T. (2021). Understanding quantitative and qualitative research methods: A theoretical perspective for young researchers. *International Journal of Research*, 8(2), 71-87. <https://bit.ly/46paRdx>
- Alarcon, E. (2021). *Desempeño laboral y motivación de los asesores de atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones de lima norte*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio Usil. <https://bit.ly/46kGpkM>
- Aljassar, M., Hoque, K., Ali, S. & Alali, A. (2023). Professionalism in sports administration: a literature review. *International Journal of Professional Business Review*, 8(1), 1-11. <http://dx.doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i1.870>
- Álvarez, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima. <https://bit.ly/3YhFgZh>
- Amjad, M., Erlingsson, S. & Sjögren, L. (2023). Municipal street maintenance challenges and management practices in Sweden. *Frontiers in Built Environment*, 9(10), 1-18. <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fbuil.2023.1205235/full>
- Argandoña, K. (2020). *Gestión por procesos y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48381>
- Arias, J. & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa: Enfoques Consulting. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Awan, S., Habib, N., Shoaib, A. & Naveed, S. (2020). Effectiveness of Performance Management System for Employee Performance Through Engagement. *SAGE Open*, 10(4), 1-15. <https://doi.org/10.1177/2158244020969383>

- Bao, C. (2021). *Propuesta de gestión por procesos para mejorar el presupuesto por resultados en la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55069>
- Bazan, C. (2022). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95875>
- Beerepoot, I., Ciccio, C., Reijers, H., Rinderle, S., Bandara, W., Burattin, A. & Calvanese, D. (2023). The biggest business process management problems to solve before we die. *Computers in Industry*, 14(6), 1-14. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0166361522002330>
- Bulbul, S. (2017). Toxic Workplace Environment In Search for the Toxic Behaviours in Organizations with a Research in Healthcare Sector. *Postmodern Openings*, 8(1), 83-109. <https://bit.ly/3LFGTsh>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Monteverde, L., Guerrero, M. & Casana, K. (2019). *Metología para la investigación holística*. Guayaquil: UIDE. <https://bit.ly/3Sldurd>
- Castelo, S. & Gomes, C. (2023). The role of performance measurement and management systems in changing public organizations: An exploratory study. *Public Money & Management*, 2(4), 1-10. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09540962.2023.2204400>
- Castro, A., Parra, E. & Arango, I. (2020). Glosario para metodología de la investigación. *Working Paper ESACE*, 1(8), 1-38. <http://doi.org/10.17605/OSF.IO/5ANJB>
- Cheng, J. (2022). Improvement of English Teaching Process Management Based on Intelligent Data Sampling. *Mathematical Problems in Engineering*, 3(1), 1-12. <https://www.hindawi.com/journals/mpe/2022/2783725/>

- Chervellini, F. (2019). *Felicidad y rendimiento laboral en los colaboradores de Mapfre Chimbote*. [Tesis de doctorado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://bit.ly/4bZQdC6>
- Cieza, J., Silva, J. & Silva, M. (2021). Gestion y desempeño laboral en trabajadores municipales. *Revista Polo del Conocimiento*, 6(2), 270-287. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2253>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL]. (2023). *Panorama Fiscal de América Latina y el Caribe. Política fiscal para el crecimiento, la redistribución y la transformación productiva*. <https://bit.ly/4dlxTnR>
- Contraloría General de la República del Perú [CGR]. (2023). *Impacto de la implementación del Sistema de Control Interno en el Perú: Evidencia de la importancia de la gestión de riesgos en las entidades públicas*. <https://bit.ly/3Slx46M>
- Contraloría General de la República del Perú [CGR]. (2023). *Informe de acción de oficio posterior N° 4742-CG/ DEN-AOP. Consistencia del Programa Multianual de Inversiones (PMI) 2023-2025 con la ley n° 31638, ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2023*. <https://bit.ly/3WCzz7a>
- Cuello, R., Fructus, R. & Aguilar, J. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. <https://bit.ly/3A8sbaB>
- Defensoría del Pueblo. (2021). *Vigésimo quinto Informe Anual 2021*. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2022/05/Informe-Anual-DP-2021.pdf>
- Diaz, R. & Vasquez, K. (2022). Comunicación organizacional interna y satisfacción laboral en la municipalidad provincial de Huaygayoc - Bambar. *Revista Compas Empresarial*, 12(34), 28-42. <https://revistas.univalle.edu/index.php/compas/article/view/223/283>
- Duygan, M., Fischer, M. & Ingold, K. (2023). Assessing the readiness of municipalities for digital process innovation. *Technology in Society*, 7(2), 1-11. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0160791X22003207>

- Feifeng, L. & Gang, F. (2022). Process-Aware Accounting Information System Based on Business Process Management. *Wireless Communications and Mobile Computing*, 5(2), 1-15. <https://www.hindawi.com/journals/wcmc/2022/7266164/>
- Flores, C. (2018). *Competencia laboral y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas. Período 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://bit.ly/4d0XYcq>
- Fogaca, N., Barbosa, M., Campos, M. & Pereira, L. (2018). Job Performance Analysis: Scientific Studies in the Main Journals of management and psychology from 2006 to 2015. *Performance Improvement quarterly*, 30(4), 231-247. <https://bit.ly/4dqEHmX>
- Gabini, S. & Salessi, S. (2017). Validación de la Escala de Rendimiento Laboral Individual en trabajadores argentinos. *Revista Evaluar*, 16(1), 10-26. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/article/view/15714>
- Gar, D. & Steinhart, Y. (2017). Self-control and Task Timing Shift Self-efficacy and Influence Willingness to Engage in Effortful Task. *Front Psychology*, 8(1788), 1-14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01788>
- Gobierno Regional San Martín. (2022). *Plan Estratégico Institucional 2021-2016. Ampliado del Gobierno Regional San Martín*. <https://www.regionsanmartin.gob.pe/OriArc.pdf?id=129433>
- Guevara, F. (2023). *Diseño de un modelo de gestión por procesos para la unidad administrativa del Gobierno Autónomo Descentralizado Baños de Agua Santa*. Escuela Superior Politecnica de Chimborazo. <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/20131>
- Guillen, J. (2020). Los enfoques de la investigación a partir de la Teoría del conocimiento. *Ciencia, Cultura y Sociedad*, 6(1), 62-72. <https://bit.ly/4fe7Xg1>
- Hernandez, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta (1a ed.)*. Mexico: McGraw Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

- Huapaya, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *Koinonia. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Económica, Ciencias del Agro y Mar y Ciencias Exactas y aplicadas*, 4(8), 243-261. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7062656>
- Johnsen, A. (2021). Does formal strategic planning matter? An analysis of strategic management and perceived usefulness in Norwegian municipalities. *International Review of Administrative Sciences*, 87(2), 380-398. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0020852319867128>
- Katrakazas, P., Pasiadis, K., Bibas, A. & Koutsouris, D. (2020). A General Systems Theory Approach in Public Hearing Health: Lessons Learned From a Systematic Review of General Systems Theory in Healthcare. *IEEE Access*, 8(2), 1-16. <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/9037270>
- Koopmans, L., Ramos, P., Barrada, J. & Fernandez, E. (2019). Assessing job performance using brief self-report scales: the case of the individual work performance questionnaire. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 195-205. <https://dx.doi.org/10.5093/jwop2019a21>
- Kregel, I., Distel, B. & Coners, A. (2022). Business Process Management Culture in Public Administration and Its Determinants. *Business & Information Systems Engineering*, 64, 201-221. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12599-021-00713-z>
- Lorincová, S., Čambál, M., Miklošík, A., Balážová, Z., Gyurák, Z. & Hitka, M. (2020). Sustainability in Business Process Management as an Important Strategic Challenge in Human Resource Management. *Sustainability*, 12(15), 1-10. <https://www.mdpi.com/2071-1050/12/15/5941>
- Marín, J. & Delgado, J. (2020). Desempeño Laboral en la Gestión Municipal 2020. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1139-1159. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/145>
- Mendling, J., Pentland, B. & Recker, J. (2020). Building a complementary agenda for business process management and digital innovation. *European Journal*

- of *Information Systems*, 29(1), 208-219.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/0960085X.2020.1755207>
- Mikušová, B., Nemeč, J. & Muthová, N. (2024). Contract management of municipal public services: the Slovak experience. *Humanities & Social Sciences Communications*, 41(3), 1-9. <https://www.nature.com/articles/s41599-023-02549-2>
- Minseo, K. & Beehr, T. (2019). Thriving on Demand: Challenging Work Results in Employee Flourishing Through Appraisals and Resources. *International Journal of Stress Management*, 27(2), 1-15. <https://bit.ly/46p0TsB>
- Miranda, M. & Villasís, M. (2019). El protocolo de investigación VIII. La ética de la investigación en seres humanos. *Revista Alergia México*, 66(1), 115-122. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v66n1/2448-9190-ram-66-01-115.pdf>
- Mosteiro, M. & Porto, A. (2017). La investigación en educación. En M. C. En L. Mororó, *Notas teórico-metodológicas de pesquisas em educação: concepções e* (págs. 13-40). EDITUS. <https://books.scielo.org/id/yjxdq/pdf/mororo-9788574554938-01.pdf>
- Okzan, B., Koops, M., Türetken, O. & Reijers, H. (2023). The Influence of Business Process Management System Implementation on an Organization's Process Orientation: A Case Study of a Financial Service Provider. *Information Systems Management*, 2(1), 1-22. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10580530.2023.2286980>
- Organización Internacional del Trabajo [OIT]. (2021). *Panorama Laboral 2021*. <https://bit.ly/4cUBLMU>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE]. (2019). *Estudios de la OCDE sobre políticas públicas de conducta empresarial responsable*. <https://bit.ly/4diglnh>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos [OCDE]. (2018). *Manual de Oslo 2018*. <https://www.ricyt.org/2018/11/manual-de-oslo-2018/>

- Otzen, T. & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://www.scielo.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Persson, C. (2020). Perform or conform? Looking for the strategic in municipal spatial planning in Sweden. *European Planning Studies*, 28(6), 1183-1199. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09654313.2019.1614150>
- Pilipczuk, O. (2021). Transformation of the Business Process Manager Profession in Poland: The Impact of Digital Technologies. *Sustainability*, 13(24), 1-20. <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/24/13690>
- Plaček, M., Křápek, M., Čadil, J. & Hamerníková, B. (2020). The Influence of Excellence on Municipal Performance: Quasi-Experimental Evidence From the Czech Republic. *SAGE Open*, 1(1), 1-16. <https://bit.ly/3y2FA3G>
- Quintos, J. (2022). *Gestión por procesos para la productividad laboral en la Municipalidad*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78722>
- Ramirez, R. & Nazar, G. (2019). Factores motivacionales de diseño del trabajo y su relación con desempeño laboral. *Revista Psicología: Organizaciones y Trabajo*, 19(4), 791-799. <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v19n4/v19n4a08.pdf>
- Rodríguez, M., Poblano, E., Alvarado, L., González, A. & Rodríguez, M. (2021). Validación por juicio de expertos de un instrumento de evaluación para evidencias de aprendizaje conceptual. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 12(22), 1-16. <https://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/960/3053>
- Sanchez, H., Reyes, C. & Mejia, K. (2018). *Manual de terminos en investigacion cientifica, tecnologica y humanistica*. Lima: Universidad Ricardo Palma. <https://bit.ly/3yeuUPn>

- Schoeman, I. & Chakwizira, J. (2023). Advancing a Performance Management Tool for Service Delivery in Local Government. *Administrative Sciences*, 13(2), 1-11. <https://www.mdpi.com/2076-3387/13/2/31>
- Schrader, J., Cabel, J., Arévalo, G., Ishuiza, R. & Flores, K. (2022). Administración de personal y desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de San Antonio de Cumbaza. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1671-1705. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2687>
- Sypniewska, B. (2020). Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior. *Advances in Cognitive Psychology*, 16(4), 321-328. <https://bit.ly/3yd2Hsi>
- Taliang, A., Rijal, S., Niswaty, R., Herman, S. & Arhas, S. (2023). Employee performance: the role of operational work tools toward productivity. *Journal of Governance and Regulation*, 12(3), 198-205. <https://bit.ly/3ynph1d>
- Torres, G. (2021). *Modelo de gestión motivacional según Alderfer para mejorar el desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56767>
- Torres, M. (2022). *La comunicación informal y su influencia en las relaciones interpersonales*. [Tesis de maestría, Universidad Andina Simon Bolivar]. Repositorio UASB. <https://bit.ly/3WGYOUP>
- Universidad César Vallejo. (2022). *Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo*. <https://bit.ly/4fkiciC>
- Urcia, L. (2020). *Procrastinacion y rendimiento laboral en colaboradores de una organizacion publica de lambayeque*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipan]. Repositorio USS. <https://bit.ly/3yj05ZR>
- Wan, J., Wang, L., Saade, R., Guan, H. & Liu, H. (2022). Empirical Analysis of Strategic Management in Inter-Governmental Organization. *Administrative Sciences*, 12(3), 1-10. <https://www.mdpi.com/2076-3387/12/3/83>

- Zela, C., Calcina, S., Castillo, J. & Campos, J. (2021). Desempeño laboral y la calidad de servicio en municipalidades provinciales de Puno, Peru. *Dominio de las Ciencias*, 7(4), 415-426. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/download/2346/5122>
- Zhou, Y., Chuang, W., Bingxiang, Y. & Minjie, C. (2021). Research on Visual Management Technology of Tunnel Construction Process Based on BIM Technology. *Advances in Civil Engineering*, 3(2), 1-9. <https://www.hindawi.com/journals/ace/2021/9738820/>

ANEXOS

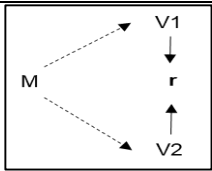
Anexo N° 1

Tabla de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos	Es un enfoque estructurado que se enfoca en identificar, diseñar y mejorar continuamente los procedimientos y actividades dentro de la administración municipal, buscando optimizar su eficiencia y efectividad (Schoeman & Chakwizira, 2023)	Esta variable será evaluada mediante un cuestionario que mide tres dimensiones: operativos o misionales; estratégicos, y de soporte o de apoyo, que incluyen los procesos que facilitan el funcionamiento de los procesos operativos y estratégico.	Operativos o misionales	Identificación de productos	Ordinal politómica de Likert 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
				Identificación de proceso	
				Características de los procesos	
			Estratégicos	Seguimiento y medición de procesos	
				Análisis de procesos	
				Selección de problemas en los procesos	
			De soporte o de apoyo	Análisis de causa – efecto	
				Selección de mejoras	
				Implementación de mejoras	
Desempeño laboral	Es el resultado de una serie de actividades que llevan a cabo los trabajadores con el propósito de cumplir con los objetivos o metas institucionales, para ello debe de adoptar conductas que faciliten la realización de las responsabilidades que tienen a cargo e incrementar el valor laboral (Boada, 2019)	Esta variable será evaluada a través de un cuestionario que mide tres dimensiones fundamentales: rendimiento en la tarea, comportamientos contraproducentes y rendimiento en el contexto.	Rendimiento en la tarea	Capacidad para hacer bien el trabajo	Ordinal politómica de Likert 1.- Nunca 2.- Casi nunca 3.- A veces 4.- Casi siempre 5.- Siempre
				Solución de problemas	
				Consecución con tareas desafiantes	
			Comportamientos contraproducentes	Quejas sobre asuntos pocos importantes en el trabajo	
				Realizar comentarios negativos del trabajo	
				Incremento de los problemas	
			Rendimiento en el contexto	Planificación del trabajo	
				Trabajar para mantener habilidades actualizadas	
				Participación activa	

Anexo N° 2
Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos								
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es el nivel de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024?</p> <p>¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión por procesos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024.</p> <p>Identificar el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024.</p> <p>Definir la relación entre las dimensiones de la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024.</p>	<p>Hipótesis general H1: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024.</p> <p>Hipótesis específicas H1: El nivel de gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024, es alto.</p> <p>H2: El nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024, es alto.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre las dimensiones de la gestión por procesos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024.</p>	<p>Técnica La técnica empleada en el estudio fue la encuesta.</p> <p>Instrumentos El instrumento empleado fue el cuestionario.</p>								
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables y dimensiones									
<p>El estudio de investigación es de tipo No Experimental, con diseño descriptivo, correlacional.</p> <p>Esquema:</p>	<p>Población La población objeto de estudio estuvo constituido por 50 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales.</p> <p>Muestra La muestra del estudio estuvo conformada por 50 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Morales.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%; text-align: center;">Variables</th> <th style="width: 50%; text-align: center;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3" style="text-align: center; vertical-align: middle;">Gestión por procesos</td> <td style="text-align: center;">Operativos o misionales</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Estratégicos</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">De soporte o de apoyo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">Desempeño laboral</td> <td style="text-align: center;">Rendimiento en la tarea</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Gestión por procesos	Operativos o misionales	Estratégicos	De soporte o de apoyo	Desempeño laboral	Rendimiento en la tarea
Variables	Dimensiones										
Gestión por procesos	Operativos o misionales										
	Estratégicos										
	De soporte o de apoyo										
Desempeño laboral	Rendimiento en la tarea										



Donde:

M = Muestra

V₁ = Gestión por procesos

V₂ = Desempeño laboral

r = Relación de las variables de estudio

	Comportamientos contraproducentes
	Rendimiento en el contexto

Anexo N° 3

Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario sobre la Gestión por procesos

Introducción:

El presente instrumento posee como fin determinar la situación de la gestión por procesos en la Municipalidad Distrital, para ello, es necesario su colaboración respondiendo cada una de las siguientes preguntas de forma honesta y objetiva. Cabe aclarar que sus respuestas serán anónimas, confidenciales y sólo se utilizarán para la investigación.

Instrucción:

Seleccione la opción que mejor refleje tu respuesta marcándola con una X, considerando la siguiente escala valorativa:

Escala valorativa	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Escala numérica	1	2	3	4	5

Nº	Gestión por procesos	1	2	3	4	5
Operativos o misionales						
Identificación de productos						
1	Se identifican claramente los servicios que la municipalidad ofrece a los ciudadanos.					
2	Como trabajador, usted conoce los productos y servicios que la entidad brinda a la comunidad.					
Identificación de proceso						
3	La municipalidad ha identificado y documentado los procesos clave para la prestación de servicios a los ciudadanos.					
4	Comprende su rol y responsabilidades dentro de los procesos de la entidad.					
Características de los procesos						
5	Los procesos de la municipalidad están diseñados para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.					
6	Los procesos de la entidad se ejecutan de manera consistente.					
Estratégicos						
Seguimiento y medición de procesos						
7	La municipalidad realiza un seguimiento regular de los indicadores clave de desempeño en sus procesos.					
8	Usted participa activamente en la medición y evaluación de los procesos.					

Análisis de procesos					
9	La municipalidad analiza periódicamente sus procesos para identificar oportunidades de mejora.				
10	Usted está capacitado para participar en el análisis de procesos.				
Selección de problemas en los procesos					
11	La municipalidad prioriza los problemas identificados en sus procesos para su resolución.				
12	Usted participa en la selección de problemas críticos en los procesos.				
De soporte o de apoyo					
Análisis de causa-efecto					
13	La municipalidad realiza un análisis exhaustivo de las causas raíz de los problemas identificados en sus procesos.				
14	Usted está capacitado en técnicas de análisis de causa-efecto.				
Selección de mejoras					
15	La municipalidad selecciona las mejoras más impactantes y factibles para sus procesos.				
16	Usted se involucra en la generación y selección de ideas de mejora para los procesos.				
Implementación de mejorar					
17	El municipio implementa de manera oportuna las mejoras seleccionadas para sus procesos.				
18	Usted participa activamente en la implementación de mejoras en los procesos.				

¡Gracias por su colaboración!



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario sobre el Desempeño laboral

Introducción:

El presente instrumento posee como fin determinar la situación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital, para ello, es necesario su colaboración respondiendo cada una de las siguientes preguntas de forma honesta y objetiva. Cabe aclarar que sus respuestas serán anónimas, confidenciales y sólo se utilizarán para la investigación.

Instrucción:

Seleccione la opción que mejor refleje tu respuesta marcándola con una X, considerando la siguiente escala valorativa:

Escala valorativa	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Escala numérica	1	2	3	4	5

Nº	Gestión por resultados	1	2	3	4	5
Rendimiento en la tarea						
Capacidad para hacer bien el trabajo						
1	Demuestro capacidad en las tareas asignadas en mi puesto de trabajo.					
2	Realizo mi trabajo conforme a la capacitación y formación laboral que he recibido.					
Solución de problemas						
3	Busco soluciones creativas ante los problemas y desafíos de mi trabajo.					
4	Me siento preparado para enfrentar y resolver inconvenientes que surgen en mi día a día laboral.					
Consecución de tareas desafiantes						
5	Asumo retos laborales sin dudarlos y sin temor a no lograr completarlos con éxito.					
6	Completo tareas desafiantes para crecer profesionalmente.					
Comportamientos contraproducentes						
Quejas sobre asuntos poco importantes en el trabajo						
7	Evito quejarme sobre asuntos que no tienen que ver con mi labor en el trabajo.					
8	Cuando presento quejas se relacionan con asuntos significativos y relevantes de mi trabajo.					
Realizar comentarios negativos del trabajo						
9	Resalto aspectos positivos de mi labor en el municipio.					
10	Evito realizar comentarios negativos de mi área de trabajo.					
Incremento de los problemas						

11	Busco soluciones para los problemas que se puedan presentar en mi día laboral.					
12	Contribuyo a la solución de los problemas en mi área de trabajo.					
Rendimiento en el contexto						
Planificación del trabajo						
13	Dedico tiempo para planificar las tareas antes de ejecutarlas.					
14	Priorizo seguir la planificación establecida de mi puesto de trabajo.					
Trabajar para mantener habilidades actualizadas						
15	Me capacito para aprender nuevas habilidades laborales.					
16	Se promueve la capacitación laboral en el municipio.					
Participación activa						
17	Participa activamente en los proyectos del municipio.					
18	Aporto en las decisiones y procesos de mi área laboral.					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 4

Ficha de validación de los instrumentos para la recolección de datos

Variable N° 01: Gestión por procesos

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión por procesos


Definición de la variable: (Schoeman & Chakwizira, 2023, p.3) la define como un enfoque estructurado que se enfoca en identificar, diseñar y mejorar continuamente los procedimientos y actividades dentro de la administración municipal, buscando optimizar su eficiencia y efectividad.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Operativos o misionales	Identificación de productos	Se identifican claramente los servicios que la municipalidad ofrece a los ciudadanos.				X					X						X						X
		Como trabajador, usted conoce los productos y servicios que la entidad brinda a la comunidad.				X					X						X						
	Identificación de procesos	La municipalidad ha identificado y documentado los procesos clave para la prestación de servicios a los ciudadanos.				X					X					X							X
		Comprende su rol y responsabilidades dentro de los procesos de la entidad.				X				X						X							X
	Características de los procesos	Los procesos de la municipalidad están diseñados para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.				X					X					X							X
		Los procesos de la entidad se ejecutan de manera consistente.				X					X					X							X
Estratégicos	Seguimiento y medición de procesos	La municipalidad realiza un seguimiento regular de los indicadores clave de desempeño en sus procesos.			X					X					X					X			
		Usted participa activamente en la medición y evaluación de los procesos.				X				X					X								X
	Análisis de procesos	La municipalidad analiza periódicamente sus procesos para identificar oportunidades de mejora.				X					X					X							X
		Usted está capacitado para participar en el análisis de procesos.				X					X					X							X
	Selección de problemas en los procesos	La municipalidad prioriza los problemas identificados en sus procesos para su resolución.				X					X					X							X
		La municipalidad prioriza los problemas identificados en sus procesos para su resolución.				X					X					X							X
De soporte o de apoyo	Análisis de causa-efecto	La municipalidad realiza un análisis exhaustivo de las causas raíz de los problemas identificados en sus procesos.			X					X					X							X	
		Usted está capacitado en técnicas de análisis de causa-efecto.				X					X					X							X
	Selección de mejoras	La municipalidad selecciona las mejoras más impactantes y factibles para sus procesos.				X				X					X								X

		Usted se involucra en la generación y selección de ideas de mejora para los procesos.				X				X				X								X
	Implementación de mejoras	El municipio implementa de manera oportuna las mejoras seleccionadas para sus procesos.				X				X				X								X
		Usted participa activamente en la implementación de mejoras en los procesos.			X					X					X							

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Gestión por procesos.				
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de Gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín – 2024.				
Nombres y apellidos del experto:	Keller Sánchez Dávila				
Documento de identidad:	41997504	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Doctor
Institución:	Universidad César Vallejo			Cargo:	Docente de investigación
Nacionalidad:	Peruano			Número telefónico	992502739
Firma	 ***** Dr. Keller Sánchez Dávila DOCENTE POS GRADO			Fecha	11/06/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión por procesos


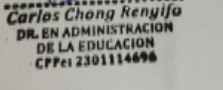
Definición de la variable: (Schoeman & Chakwizira, 2023, p.3) la define como un enfoque estructurado que se enfoca en identificar, diseñar y mejorar continuamente los procedimientos y actividades dentro de la administración municipal, buscando optimizar su eficiencia y efectividad.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones		
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
Operativos o misionales	Identificación de productos	Se identifican claramente los servicios que la municipalidad ofrece a los ciudadanos.					X					X					X						X		
		Como trabajador, usted conoce los productos y servicios que la entidad brinda a la comunidad.					X					X					X							X	
	Identificación de proceso	La municipalidad ha identificado y documentado los procesos clave para la prestación de servicios a los ciudadanos.					X					X					X							X	
		Comprende su rol y responsabilidades dentro de los procesos de la entidad.					X					X					X							X	
	Características de los procesos	Los procesos de la municipalidad están diseñados para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.				X					X					X								X	
		Los procesos de la entidad se ejecutan de manera consistente.				X					X					X								X	
Estratégicos	Seguimiento y medición de procesos	La municipalidad realiza un seguimiento regular de los indicadores clave de desempeño en sus procesos.				X				X					X								X		
		Usted participa activamente en la medición y evaluación de los procesos.				X				X					X									X	
	Análisis de procesos	La municipalidad analiza periódicamente sus procesos para identificar oportunidades de mejora.				X				X					X									X	
		Usted está capacitado para participar en el análisis de procesos.				X				X					X									X	
	Selección de problemas en los procesos	La municipalidad prioriza los problemas identificados en sus procesos para su resolución.				X				X					X									X	
		Usted participa en la selección de problemas críticos en los procesos.				X				X					X									X	
De soporte o de apoyo	Análisis de causa-efecto	La municipalidad realiza un análisis exhaustivo de las causas raíz de los problemas identificados en sus procesos.				X				X					X								X		
		Usted está capacitado en técnicas de análisis de causa-efecto.				X				X					X									X	
	Selección de mejoras	La municipalidad selecciona las mejoras más impactantes y factibles para sus procesos.				X				X					X									X	
						X				X					X									X	

		Usted se involucra en la generación y selección de ideas de mejora para los procesos.					X					X				X							X	
	Implementación de mejoras	El municipio implementa de manera oportuna las mejoras seleccionadas para sus procesos.					X					X				X							X	
		Usted participa activamente en la implementación de mejoras en los procesos.					X					X				X								X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Gestión por procesos.				
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de Gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín – 2024.				
Nombres y apellidos del experto:	Carlos Chong Rengifo.				
Documento de identidad:	01114696	Años de experiencia en el área:	8 años	Máximo grado académico:	Doctor.
Institución:	Universidad César Vallejo.			Cargo:	Docente Universitario.
Nacionalidad:	Peruano.			Número telefónico	957859036
Firma	 			Fecha	15/06/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión por procesos


Definición de la variable: (Schoeman & Chakwizira, 2023, p.3) la define como un enfoque estructurado que se enfoca en identificar, diseñar y mejorar continuamente los procedimientos y actividades dentro de la administración municipal, buscando optimizar su eficiencia y efectividad.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Operativos o misionales	Identificación de productos	Se identifican claramente los servicios que la municipalidad ofrece a los ciudadanos.					X					X					X					X	
		Como trabajador, usted conoce los productos y servicios que la entidad brinda a la comunidad.					X					X					X					X	
	Identificación de proceso	La municipalidad ha identificado y documentado los procesos clave para la prestación de servicios a los ciudadanos.					X					X					X					X	
		Comprende su rol y responsabilidades dentro de los procesos de la entidad.					X					X					X					X	
	Características de los procesos	Los procesos de la municipalidad están diseñados para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.					X					X					X					X	
		Los procesos de la entidad se ejecutan de manera consistente.				X					X					X						X	
Estratégicos	Seguimiento y medición de procesos	La municipalidad realiza un seguimiento regular de los indicadores clave de desempeño en sus procesos.					X					X					X					X	
		Usted participa activamente en la medición y evaluación de los procesos.					X					X					X					X	
	Análisis de procesos	La municipalidad analiza periódicamente sus procesos para identificar oportunidades de mejora.					X					X					X					X	
		Usted está capacitado para participar en el análisis de procesos.					X					X					X					X	
	Selección de problemas en los procesos	La municipalidad prioriza los problemas identificados en sus procesos para su resolución.					X					X					X					X	
		Usted participa en la selección de problemas críticos en los procesos.				X					X					X						X	
De soporte o de apoyo	Análisis de causa-efecto	La municipalidad realiza un análisis exhaustivo de las causas raíz de los problemas identificados en sus procesos.					X					X					X					X	
		Usted está capacitado en técnicas de análisis de causa-efecto.					X					X					X					X	
	Selección de mejoras	La municipalidad selecciona las mejoras más impactantes y factibles para sus procesos.					X					X					X					X	
							X					X					X					X	

		Usted se involucra en la generación y selección de ideas de mejora para los procesos.						X						X								X
	Implementación de mejoras	El municipio implementa de manera oportuna las mejoras seleccionadas para sus procesos.				X								X								X
		Usted participa activamente en la implementación de mejoras en los procesos.					X							X								X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Gestión por procesos.				
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de Gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín – 2024.				
Nombres y apellidos del experto:	Carmen Luz del Águila Valera.				
Documento de identidad:	01109086	Años de experiencia en el área:	8 años	Máximo grado académico:	Magister.
Institución:	Universidad César Vallejo.			Cargo:	Docente en Educación.
Nacionalidad:	Peruana.			Número telefónico	942967041
Firma				Fecha	15/06/2024

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Gestión por procesos


Definición de la variable: (Schoeman & Chakwizira, 2023, p.3) la define como un enfoque estructurado que se enfoca en identificar, diseñar y mejorar continuamente los procedimientos y actividades dentro de la administración municipal, buscando optimizar su eficiencia y efectividad.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Operativos o misionales	Identificación de productos	Se identifican claramente los servicios que la municipalidad ofrece a los ciudadanos.					X					X					X					X		
		Como trabajador, usted conoce los productos y servicios que la entidad brinda a la comunidad.				X					X				X								X	
	Identificación de proceso	La municipalidad ha identificado y documentado los procesos clave para la prestación de servicios a los ciudadanos.				X					X				X								X	
		Comprende su rol y responsabilidades dentro de los procesos de la entidad.				X					X				X									X
	Características de los procesos	Los procesos de la municipalidad están diseñados para satisfacer las necesidades de los ciudadanos.			X					X				X				X					X	
		Los procesos de la entidad se ejecutan de manera consistente.			X					X				X				X					X	
Estratégicos	Seguimiento y medición de procesos	La municipalidad realiza un seguimiento regular de los indicadores clave de desempeño en sus procesos.				X				X				X								X		
		Usted participa activamente en la medición y evaluación de los procesos.				X				X				X									X	
	Análisis de procesos	La municipalidad analiza periódicamente sus procesos para identificar oportunidades de mejora.				X				X				X									X	
		Usted está capacitado para participar en el análisis de procesos.				X				X				X									X	
	Selección de problemas en los procesos	La municipalidad prioriza los problemas identificados en sus procesos para su resolución.				X				X				X									X	
		Usted participa en la selección de problemas críticos en los procesos.			X					X				X									X	
De soporte o de apoyo	Análisis de causa-efecto	La municipalidad realiza un análisis exhaustivo de las causas raíz de los problemas identificados en sus procesos.				X				X				X								X		
		Usted está capacitado en técnicas de análisis de causa-efecto.				X				X				X								X		
	Selección de mejoras	La municipalidad selecciona las mejoras más impactantes y factibles para sus procesos.				X				X				X								X		

		Usted se involucra en la generación y selección de ideas de mejora para los procesos.				X				X			X									X	
	Implementación de mejoras	El municipio implementa de manera oportuna las mejoras seleccionadas para sus procesos.			X				X				X									X	
		Usted participa activamente en la implementación de mejoras en los procesos.			X				X				X									X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario de Gestión por procesos.				
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de Gestión por procesos en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín – 2024.				
Nombres y apellidos del experto:	Gustavo Ramírez García.				
Documento de identidad:	01109463	Años de experiencia en el área:	10 años.	Máximo grado académico:	Doctor.
Institución:	Universidad César Vallejo.			Cargo:	Docente Universitario.
Nacionalidad:	Peruano.			Número telefónico	971165345
Firma	 Dr. Gustavo Ramírez García DNI. 01109463			Fecha	15/06/2024

Matriz de validación del cuestionario o guía de recojo de datos de la variable: Desempeño laboral

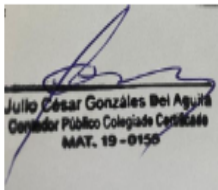
Definición de la variable: (Boada, 2019, p.84) define como el resultado de una serie de actividades que llevan a cabo los trabajadores con el propósito de cumplir con los objetivos o metas institucionales, para ello debe de adoptar conductas que faciliten la realización de las responsabilidades que tienen a cargo e incrementar el valor laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Rendimiento en la tarea	Capacidad para hacer bien el trabajo	Demuestro capacidad en las tareas asignadas en mi puesto de trabajo.				X					X				X					X			
		Realizo mi trabajo conforme a la capacitación y formación laboral que he recibido.				X					X				X					X			
	Solución de problemas	Busco soluciones creativas ante los problemas y desafíos de mi trabajo.				X					X				X					X			
		Me siento preparado para enfrentar y resolver inconvenientes que surgen en mi día a día laboral.				X					X				X					X			
	Consecución con tareas desafiantes	Asumo retos laborales sin dudarlos y sin temor a no lograr completarlos con éxito.				X					X				X					X			
		Completo tareas desafiantes para crecer profesionalmente.				X					X				X					X			
Comportamiento contraproducente	Quejas sobre asuntos pocos importantes en el trabajo	Evito quejarme sobre asuntos que no tienen que ver con mi labor en el trabajo.				X				X				X					X				
		Cuando presento quejas se relacionan con asuntos significativos y relevantes de mi trabajo.				X				X				X					X				
	Realizar comentarios negativos del trabajo	Resalto aspectos positivos de mi labor en el municipio.				X					X				X				X				
		Evito realizar comentarios negativos de mi área de trabajo.				X					X				X				X				
	Incremento de los problemas	Busco soluciones para los problemas que se puedan presentar en mi día laboral.				X					X				X				X				
		Contribuyo a la solución de los problemas en mi área de trabajo.				X					X				X				X				
Rendimiento en el contexto	Planificación del trabajo	Dedico tiempo para planificar las tareas antes de ejecutarlas.				X				X				X				X					
		Priorizo seguir la planificación establecida de mi puesto de trabajo.				X				X				X				X					
	Trabajar para mantener habilidades actualizadas	Me capacito para aprender nuevas habilidades laborales.				X				X				X				X					

Participación activa	Se promueve la capacitación laboral en el municipio.				X					X				X					X			
	Participa activamente en los proyectos del municipio.				X					X				X					X			
	Aporto en las decisiones y procesos de mi área laboral.				X					X				X					X			

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario desempeño laboral.				
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín – 2024.				
Nombres y apellidos del experto:	Julio César Gonzales del Águila.				
Documento de identidad:	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Magister.	
Institución:	Universidad César Vallejo.		Cargo:	Docente Universitario.	
Nacionalidad:	Peruano.		Número telefónico	942694573	
Firma	 <p>Julio César Gonzales del Águila Consejero Público Colegiado Certificación MAT. 19 - 0156</p>		Fecha	15/06/2024	

Matriz de validación del cuestionario o guía de recojo de datos de la variable: Desempeño laboral


Definición de la variable: (Boada, 2019, p.84) define como el resultado de una serie de actividades que llevan a cabo los trabajadores con el propósito de cumplir con los objetivos o metas institucionales, para ello debe de adoptar conductas que faciliten la realización de las responsabilidades que tienen a cargo e incrementar el valor laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Rendimiento en la tarea	Capacidad para hacer bien el trabajo	Demuestro capacidad en las tareas asignadas en mi puesto de trabajo.				X					X						X						X	
		Realizo mi trabajo conforme a la capacitación y formación laboral que he recibido.				X					X						X							X
	Solución de problemas	Busco soluciones creativas ante los problemas y desafíos de mi trabajo.				X					X					X								X
		Me siento preparado para enfrentar y resolver inconvenientes que surgen en mi día a día laboral.				X					X					X								X
	Consecución con tareas desafiantes	Asumo retos laborales sin dudarlo y sin temor a no lograr completarlos con éxito.				X					X					X								X
		Completo tareas desafiantes para crecer profesionalmente.				X					X					X								X
Comportamiento contraproducente	Quejas sobre asuntos pocos importantes en el trabajo	Evito quejarme sobre asuntos que no tienen que ver con mi labor en el trabajo.				X				X					X								X	
		Cuando presento quejas se relacionan con asuntos significativos y relevantes de mi trabajo.				X					X					X								X
	Realizar comentarios negativos del trabajo	Resalto aspectos positivos de mi labor en el municipio.				X					X					X								X
		Evito realizar comentarios negativos de mi área de trabajo.				X					X					X								X
	Incremento de los problemas	Busco soluciones para los problemas que se puedan presentar en mi día laboral.				X					X					X								X
		Contribuyo a la solución de los problemas en mi área de trabajo.				X					X					X								X
Rendimiento en el contexto	Planificación del trabajo	Dedico tiempo para planificar las tareas antes de ejecutarlas.				X					X					X							X	
		Priorizo seguir la planificación establecida de mi puesto de trabajo.				X					X					X							X	
	Trabajar para mantener habilidades actualizadas	Me capacito para aprender nuevas habilidades laborales.				X					X					X							X	

Participación activa	Se promueve la capacitación laboral en el municipio.				X					X					X								X
	Participa activamente en los proyectos del municipio.				X					X					X								X
	Aporto en las decisiones y procesos de mi área laboral.				X					X					X								X

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario desempeño laboral.				
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín – 2024.				
Nombres y apellidos del experto:	Carlos Chong Rengifo.				
Documento de identidad:	01114696	Años de experiencia en el área:	8 años	Máximo grado académico:	Doctor.
Institución:	Universidad César Vallejo.			Cargo:	Docente Universitario
Nacionalidad:	Peruano.			Número telefónico	957859036
Firma	 Carlos Chong Rengifo DR. EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION CPP#: 230114696			Fecha	15/06/2024

Matriz de validación del cuestionario o guía de recojo de datos de la variable: Desempeño laboral


Definición de la variable: (Boada, 2019, p.84) define como el resultado de una serie de actividades que llevan a cabo los trabajadores con el propósito de cumplir con los objetivos o metas institucionales, para ello debe de adoptar conductas que faciliten la realización de las responsabilidades que tienen a cargo e incrementar el valor laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
Rendimiento en la tarea	Capacidad para hacer bien el trabajo	Demuestro capacidad en las tareas asignadas en mi puesto de trabajo.				X					X					X					X		
		Realizo mi trabajo conforme a la capacitación y formación laboral que he recibido.				X				X					X						X		
	Solución de problemas	Busco soluciones creativas ante los problemas y desafíos de mi trabajo.				X				X				X						X			
		Me siento preparado para enfrentar y resolver inconvenientes que surgen en mi día a día laboral.				X				X				X						X			
	Consecución con tareas desafiantes	Asumo retos laborales sin dudar y sin temor a no lograr completarlos con éxito.				X				X				X						X			
		Completo tareas desafiantes para crecer profesionalmente.				X				X				X						X			
Comportamiento contraproducente	Quejas sobre asuntos pocos importantes en el trabajo	Evito quejarme sobre asuntos que no tienen que ver con mi labor en el trabajo.			X				X				X						X				
		Cuando presento quejas se relacionan con asuntos significativos y relevantes de mi trabajo.			X				X				X						X				
	Realizar comentarios negativos del trabajo	Resalto aspectos positivos de mi labor en el municipio.				X				X				X					X				
		Evito realizar comentarios negativos de mi área de trabajo.				X				X				X					X				
	Incremento de los problemas	Busco soluciones para los problemas que se puedan presentar en mi día laboral.				X				X				X					X				
		Contribuyo a la solución de los problemas en mi área de trabajo.				X				X				X					X				
Rendimiento en el contexto	Planificación del trabajo	Dedico tiempo para planificar las tareas antes de ejecutarlas.				X			X				X					X					
		Priorizo seguir la planificación establecida de mi puesto de trabajo.				X			X				X					X					

	Trabajar para mantener habilidades actualizadas	Me capacito para aprender nuevas habilidades laborales.				X				X				X					X	
		Se promueve la capacitación laboral en el municipio.				X				X				X					X	
	Participación activa	Participa activamente en los proyectos del municipio.				X				X				X					X	
		Aporto en las decisiones y procesos de mi área laboral.				X				X				X					X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario desempeño laboral.				
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín – 2024.				
Nombres y apellidos del experto:	Carmen Luz del Águila Valera.				
Documento de identidad:	01109086	Años de experiencia en el área:	8 años	Máximo grado académico:	Magister.
Institución:	Universidad César Vallejo.			Cargo:	Docente en educación.
Nacionalidad:	Peruana.			Número telefónico	942967041
Firma				Fecha	15/06/2024

Matriz de validación del cuestionario o guía de recojo de datos de la variable: Desempeño laboral


Definición de la variable: (Boada, 2019, p.84) define como el resultado de una serie de actividades que llevan a cabo los trabajadores con el propósito de cumplir con los objetivos o metas institucionales, para ello debe de adoptar conductas que faciliten la realización de las responsabilidades que tienen a cargo e incrementar el valor laboral.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Suficiencia					Claridad					Coherencia					Relevancia					Observaciones	
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		
Rendimiento en la tarea	Capacidad para hacer bien el trabajo	Demuestro capacidad en las tareas asignadas en mi puesto de trabajo.					X					X					X					X		
		Realizo mi trabajo conforme a la capacitación y formación laboral que he recibido.					X					X					X						X	
	Solución de problemas	Busco soluciones creativas ante los problemas y desafíos de mi trabajo.					X					X					X						X	
		Me siento preparado para enfrentar y resolver inconvenientes que surgen en mi día a día laboral.					X					X					X						X	
	Consecución con tareas desafiantes	Asumo retos laborales sin dudar y sin temor a no lograr completarlos con éxito.					X					X					X						X	
		Completo tareas desafiantes para crecer profesionalmente.					X					X					X						X	
Comportamiento contraproducente	Quejas sobre asuntos pocos importantes en el trabajo	Evito quejarme sobre asuntos que no tienen que ver con mi labor en el trabajo.					X				X					X						X		
		Cuando presento quejas se relacionan con asuntos significativos y relevantes de mi trabajo.					X				X					X							X	
	Realizar comentarios negativos del trabajo	Resalto aspectos positivos de mi labor en el municipio.					X				X					X							X	
		Evito realizar comentarios negativos de mi área de trabajo.					X				X					X							X	
	Incremento de los problemas	Busco soluciones para los problemas que se puedan presentar en mi día laboral.					X				X					X							X	
		Contribuyo a la solución de los problemas en mi área de trabajo.					X				X					X							X	
Rendimiento en el contexto	Planificación del trabajo	Dedico tiempo para planificar las tareas antes de ejecutarlas.					X				X					X						X		
		Priorizo seguir la planificación establecida de mi puesto de trabajo.					X				X					X							X	

	Trabajar para mantener habilidades actualizadas	Me capacito para aprender nuevas habilidades laborales.					X					X				X					X			
		Se promueve la capacitación laboral en el municipio.					X					X					X						X	
	Participación activa	Participa activamente en los proyectos del municipio.					X					X				X							X	
		Aporto en las decisiones y procesos de mi área laboral.					X					X				X							X	

Calificación: 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento:	Cuestionario desempeño laboral.				
Objetivo del instrumento:	Conocer el nivel de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín – 2024.				
Nombres y apellidos del experto:	Gustavo Ramírez García.				
Documento de identidad:	01109463	Años de experiencia en el área:	10 años	Máximo grado académico:	Doctor.
Institución:	Universidad César Vallejo.			Cargo:	Docente Universitario.
Nacionalidad:	Peruano.			Número telefónico	971165345
Firma	 Dr. Gustavo Ramírez García DNI. 01109463			Fecha	15/06/2024

Anexo 5

Índice de la V de Ayken

Variable 1: Gestión por procesos

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
	P6	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5
D2	P7	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5
	P8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
	P9	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P12	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
D3	P13	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P14	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5
	P15	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P17	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
	P18	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5

V de Ayken	0.96
------------	------

Variable 2: Desempeño laboral

		SUFICIENCIA					CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5	J1	J2	J3	J4	J5
D1	P1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5
	P4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
	P6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
D2	P7	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5
	P8	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P10	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
	P11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
D3	P13	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
	P14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P15	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4
	P16	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
	P17	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	P18	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5

V de Ayken	0.96
------------	------

Anexo 6

Resultados del análisis de consistencia interna

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Tabla 6

Confiabilidad del Cuestionario sobre gestión por procesos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,981	18

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

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

Tabla 7

Confiabilidad del Cuestionario sobre desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	18

Anexo 7

Consentimiento informado



Consentimiento informado (*)

Título de la investigación: Gestión por procesos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín – 2024.

Investigador: Littman Gonzales Valera.

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión de proceso y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024”, cuyo objetivo es determinar la relación entre la gestión por procesos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín – 2024. Esta investigación es desarrollada por el estudiante de Posgrado del Programa Académico de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución la Municipalidad Distrital de Morales.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Una adecuada ejecución de la gestión por procesos y una óptima coordinación del talento humano, son fundamentales para lograr un desempeño laboral sobresaliente en las entidades municipales. La adopción integral de la dirección de gestión por procesos, que implica la caracterización y optimización de los procesos clave, permite una articulación eficiente entre las áreas y la entrega de servicios de calidad a los ciudadanos.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión por procesos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024”.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Municipalidad Distrital de Morales. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

***Obligatorio a partir de 18 años**

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

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

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

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

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

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactarse con el investigador (apellidos y nombres) Gonzales Valera Littman, email: gonvali66@gmail.com y docente asesor (apellidos y nombres) Dr. Saavedra Sandoval Renán, email: rsaavedras@ucv.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos:

*Firma:

Fecha y hora:

***Obligatorio a partir de 18 años**

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

Anexo 8

Reporte de similitud en software Turnitin

The screenshot displays the Turnitin Feedback Studio interface. The main document area shows the following information:

- Universidad César Vallejo**
- ESCUELA DE POSGRADO**
- PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**
- Gestión por procesos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín - 2024**
- TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestro en Gestión Pública**
- AUTOR:** Gonzales Valera, Littman (orcid.org/0009-0002-5856-8876)
- ASESORES:** Dr. Saavedra Sandoval, Renán (orcid.org/0000-0002-3018-8468) and Dra. Maldonado Lozano, Amelia Eunice (orcid.org/0000-0001-8137-1301)
- LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:** Reforma y Modernización del Estado
- LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:** Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social
- TARAFOTO — PERÚ 2024**

The right sidebar shows the **Resumen de coincidencias** (Summary of Similarities) with a total of **14 %**. It lists the following sources:

Rank	Source	Similarity %
1	hdl.handle.net Fuente de Internet	7 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2 %
3	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	2 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	ciencialatina.org Fuente de Internet	<1 %

At the bottom of the window, the status bar indicates: **Página: 1 de 36**, **Número de palabras: 10034**, **Versión solo texto del informe**, **Alta resolución**, **Activado**, and the system clock shows **10:05 p.m. 30/07/2024**.

Trabajador 22	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1
Trabajador 23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 24	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2
Trabajador 25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

V2: DESEMPEÑO LABORAL

	Rendimiento en la tarea						Comportamientos contraproducentes						Rendimiento en el contexto					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
Trabajador 1	4	3	4	4	3	4	3	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	3
Trabajador 2	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	2	3	2	4	3	2	2
Trabajador 3	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3
Trabajador 4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
Trabajador 5	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1
Trabajador 6	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3
Trabajador 7	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	5	3	4	3	4	3	5	2
Trabajador 8	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4
Trabajador 9	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2
Trabajador 10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
Trabajador 11	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2
Trabajador 12	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2
Trabajador 13	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1
Trabajador 14	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1
Trabajador 15	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2
Trabajador 16	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2
Trabajador 17	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1

Trabajador 18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3
Trabajador 19	3	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2
Trabajador 20	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Trabajador 21	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
Trabajador 22	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2
Trabajador 23	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2
Trabajador 24	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
Trabajador 25	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2

Anexo 10

Base de datos estadísticos de la investigación

V1: Gestión por procesos

	Operativos o misionales						Estratégicos						De soporte o de apoyo					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
trabajadores 1	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	3	5	4	4	3	4	5	5
trabajadores 2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2
trabajadores 3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2
trabajadores 4	5	5	5	5	3	4	3	5	4	3	5	3	5	3	5	3	3	4
trabajadores 5	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2
trabajadores 6	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3
trabajadores 7	4	2	4	4	2	2	3	3	2	3	3	2	3	4	3	2	2	4
trabajadores 8	5	4	3	5	5	4	3	5	3	5	4	4	3	5	3	4	4	3
trabajadores 9	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2
trabajadores 10	2	3	2	3	1	2	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	3	2
trabajadores 11	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2
trabajadores 12	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1
trabajadores 13	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
trabajadores 14	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	5	3	5
trabajadores 15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
trabajadores 16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
trabajadores 17	5	3	4	4	5	4	4	5	5	5	3	5	5	4	4	3	4	4
trabajadores 18	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2
trabajadores 19	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2
trabajadores 20	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3

trabajadores 48	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1
trabajadores 49	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2
trabajadores 50	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2

V2: Desempeño laboral

	Rendimiento en la tarea						Comportamientos contraproducentes						Rendimiento en el contexto					
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18
trabajadores 1	5	3	4	4	4	3	3	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	3
trabajadores 2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
trabajadores 3	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
trabajadores 4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3	5	5
trabajadores 5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2
trabajadores 6	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	4	3	3
trabajadores 7	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1
trabajadores 8	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
trabajadores 9	5	5	4	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4
trabajadores 10	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1
trabajadores 11	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2
trabajadores 12	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1
trabajadores 13	2	2	3	3	2	4	4	4	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3
trabajadores 14	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5
trabajadores 15	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2
trabajadores 16	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	2
trabajadores 17	5	5	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	3	4
trabajadores 18	5	3	4	3	3	4	4	3	5	3	5	3	4	3	3	4	3	3

trabajadores 19	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	
trabajadores 20	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	
trabajadores 21	4	3	4	4	3	4	3	5	5	3	3	5	4	4	4	4	4	3	
trabajadores 22	3	4	3	3	3	3	4	2	3	4	4	2	3	2	4	3	2	2	
trabajadores 23	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
trabajadores 24	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
trabajadores 25	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1
trabajadores 26	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	
trabajadores 27	4	4	4	4	3	3	5	5	4	3	5	3	4	3	4	3	5	2	
trabajadores 28	3	4	4	4	4	3	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
trabajadores 29	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	
trabajadores 30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
trabajadores 31	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	
trabajadores 32	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	
trabajadores 33	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	
trabajadores 34	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	
trabajadores 35	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	
trabajadores 36	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	
trabajadores 37	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	
trabajadores 38	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	
trabajadores 39	3	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	2	
trabajadores 40	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
trabajadores 41	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	
trabajadores 42	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	
trabajadores 43	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
trabajadores 44	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
trabajadores 45	2	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	

Anexo 11

Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Morales, 18 de junio del 2024

CARTA N° 109- 2024-ORH- SGAYF-MDM

Sr. : LITTMAN GONZALES VALERA

Presente.

ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN
Y PUBLICACIÓN DE ESTUDIO.

Mediante la presente es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo, informarle lo siguiente:

En virtud a la solicitud presentada por la jefa de la unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Tarapoto, en la que, solicita la autorización para el estudiante antes mencionado, en poder realizar su investigación y publicación del nombre de la organización en los resultados del estudio, Proyecto denominado **"Gestión de procesos y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Morales, San Martín-2024"**.

Por lo que, mediante la presente se **OTORGA LA AUTORIZACIÓN CORRESPONDIENTE**, para poder desarrollar su trabajo de investigación y brindarle las facilidades correspondientes.

Esperando satisfacer sus expectativas, nos despedimos muy cordialmente.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MORALES
Lic. Gerson Volney Arévalo Castro
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Anexo 13

Otras evidencias

Figura 1

Nivel de las dimensiones de gestión por procesos

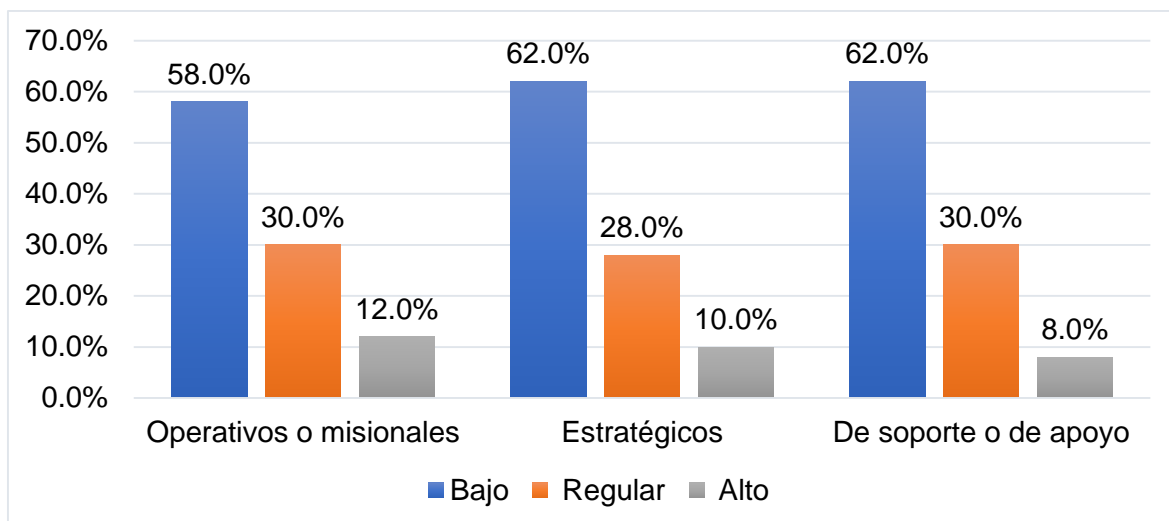


Figura 2

Nivel de las dimensiones de desempeño laboral

