



Universidad César Vallejo

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

Gestión por procesos para incrementar la productividad laboral en los servidores públicos en la municipalidad provincial de Sullana, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración de Empresas**

AUTOR:

Gonzales Gonzales, Erick Alexandro (orcid.org/0000-0003-3811-8760)

ASESORA:

Dra. Suysuy Chambergo, Ericka Julissa (orcid.org/0000-0003-0744-0052)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA - PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Gestión por Procesos para Incrementar la Productividad Laboral en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023", cuyo autor es GONZALES GONZALES ERICK ALEXANDRO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 9%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 04 de Julio del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SUYSUY CHAMBERGO ERICKA JULISSA DNI: 45361468 ORCID: 0000-0003-0744-0052	Firmado electrónicamente por: ESUYSUYC el 04-07- 2024 20:05:29

Código documento Trilce: TRI - 0794902



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, GONZALES GONZALES ERICK ALEXANDRO estudiante de la de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión por Procesos para Incrementar la Productividad Laboral en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
GONZALES GONZALES ERICK ALEXANDRO DNI: 74961339 ORCID: 0000-0003-3811-8760	Firmado electrónicamente por: EGONZALESGON el 04-07-2024 21:56:58

Código documento Trilce: INV - 1786656

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos, quienes con su inquebrantable fe en mí y su apoyo constante, han sido mi soporte durante este viaje académico. A mi amada, quien con su amor, paciencia y comprensión ha sido mi mayor motivación a lo largo de este desafiante trayecto.

A mi abuelita Gloria, aunque ya no estás físicamente entre nosotros, tu espíritu sigue viviendo en mí y en cada uno de mis logros.

AGRADECIMIENTO

Primero y, sobre todo, a Dios, por ser mi guía y fortaleza en cada paso de este camino. A la Universidad César Vallejo, por brindarme la oportunidad de formarme académicamente y por su compromiso con la excelencia educativa.

A mis asesoras, por su dedicación, orientación y sabias enseñanzas a lo largo de este proceso. Y, por último, a la Municipalidad Provincial de Sullana, por su colaboración y apoyo en la obtención de información clave para mi investigación.

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
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. METODOLOGÍA.....	11
III. RESULTADOS.....	14
IV. DISCUSIÓN.....	22
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES.....	29
REFERENCIAS.....	30
ANEXOS	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Resultado total de la dimensión Procesos de Estrategia</i>	14
Tabla 2. <i>Resultado total de la dimensión Procesos de Negocio</i>	15
Tabla 3. <i>Resultado total de la dimensión Procesos de Apoyo</i>	16
Tabla 4. <i>Resultado total de la dimensión Eficiencia</i>	17
Tabla 5. <i>Resultado total de la dimensión Eficacia</i>	18
Tabla 6. <i>Resultado total de la dimensión Sinergia</i>	19
Tabla 7. <i>Resultado total de las variables de estudio</i>	21

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo de desarrollo sostenible el trabajo decente y crecimiento económico. El objetivo general fue evaluar la gestión por procesos para incrementar la productividad laboral en los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023. El tipo de indagación fue aplicada con enfoque cuantitativo. Tuvo categoría descriptiva, no experimental y de naturaleza transversal. La población estuvo constituida por 294, con una muestra de 167 servidores municipales. Los resultados demostraron que en la variable 1, los procesos de estrategia y apoyo tuvieron bajas características con un 31,7% y 25,5% respectivamente, mientras tanto los procesos de negocio tuvieron un nivel intermedio del 26,5%. Respecto a la variable 2, la eficiencia y eficacia se obtuvo un nivel intermedio de 30,3% y 28% respectivamente. Finalmente, la sinergia obtuvo características positivas de 30,4%. Se concluyó que el mayor porcentaje de empleados presenta deficiencias para gestionar adecuadamente los procesos de estrategia, negocio y apoyo, lo que impide que las tareas se lleven a cabo de manera rápida y precisa, además, al tener una sobrecarga de documentos en la empresa se ve afectada de forma negativa su nivel de eficiencia laboral.

Palabras clave: Productividad laboral, desarrollo sostenible, organización gubernamental, crecimiento económico.

ABSTRACT

The research aimed at sustainable development, decent work and economic growth. The overall objective was to evaluate the process management to increase labor productivity in public servants in the Provincial Municipality of Sullana, 2023. The type of inquiry was applied with a quantitative approach. It had a descriptive category, not experimental and of a transversal nature. The population was 294, with a sample of 167 municipal servants. The results showed that in variable 1, strategy and support processes had low characteristics with 31.7% and 25.5% respectively, while business processes had an intermediate level of 26.5%. Regarding variable 2, efficiency and effectiveness were obtained at an intermediate level of 30.3% and 28% respectively. Finally, the synergy obtained positive characteristics of 30.4%. It was concluded that the highest percentage of employees has deficiencies to properly manage the strategy, business and support processes, which prevents tasks from being carried out quickly and accurately, In addition, having an overload of documents in the company is negatively affected their level of work efficiency.

Keywords: Labor productivity, sustainable development, government organization, economic growth.

I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación busca analizar los problemas ocurridos en los procesos del ámbito estatal y el rendimiento de los colaboradores, la línea de responsabilidad social universitaria se describe como el desarrollo económico, empleo y emprendimiento. El objetivo de desarrollo sostenible se enmarca en el trabajo decente y crecimiento económico, la meta de desarrollo sostenible buscó Incrementar la eficiencia económica mediante estrategias como la diversificación, la actualización tecnológica y la innovación, especialmente dirigidas hacia sectores con alto valor agregado y una significativa demanda de mano de obra.

En el panorama global, Barrios et al., (2019) manifestaron un claro interés de las organizaciones de implementar proyectos que mejoren sus procesos. Este enfoque busca un seguimiento preciso de sus actividades, a pesar de que no sea un requisito obligatorio, según las normativas internacionales. Por su parte, Zaldumbide (2019), resaltó que esta tendencia demuestra un cambio en la mentalidad de las organizaciones, que reconocen la importancia de mantener un registro y un control más riguroso de sus operaciones. Asimismo, Castanedo (2019) afirmó que las organizaciones deben someterse a pruebas de calidad y mejora continua que garanticen una excelencia en sus procesos, no obstante, muchas organizaciones no realizan estas pruebas y se posicionan segundos en la tabla.

Por otra parte, Hernández et al. (2020), afirmaron que la productividad otorga a los distintos países aspirar a tener una mejor condición de vida, menores problemas sociales y una mejora en la visión del futuro. La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2021), argumentó que la productividad es muy importante para el impulso de las organizaciones y sus aportes a la economía, también señala que hay un estancamiento internacional en la productividad. En el panorama empresarial actual, las organizaciones son desafiadas a adaptarse a los cambiantes lineamientos estratégicos. Como señalaron Ramírez et al. (2022), uno de los principales desafíos reside en mejorar el desempeño laboral para destacar en un entorno competitivo. Esto implica impartir habilidades a los colaboradores con el objetivo de mejorar la experiencia del cliente, ya que su satisfacción y fidelización desempeñan un rol fundamental en el triunfo de las organizaciones.

En el plano Nacional, las empresas públicas de Perú tienen un carente análisis

acerca de sus procesos. Flores y Núñez (2021), manifestaron poca valorización de los beneficios que brinda la gestión por procesos, esto se debe al poco conocimiento de modelos de gestión. Mientras tanto, Vílchez y Sánchez (2021) indicaron que los cambios constantes ocurridos en la sociedad deben ser vistos como una oportunidad de mejora, el bienestar y atención de los ciudadanos dependen de la excelente administración de los servicios estatales. En cuanto a lo señalado, Florián et al. (2021), afirmaron que las compañías deben encontrar armonía entre las perspectivas de los clientes. y el manejo organizacional. En Perú las empresas buscan modelos de éxito, sin embargo, la búsqueda de ese modelo lleva demasiado tiempo.

Dávila et al. (2022), manifestaron que una excelente productividad se debe al manejo de un buen clima, una alta satisfacción y un pensamiento innovador, no obstante, adquirir esas condiciones no es una tarea fácil ya que siguen rigurosamente los diseños obsoletos de gestión. Por consiguiente, Ruiz et al. (2022), afirmaron que el principal problema de las entidades públicas es la excesiva burocracia en los procesos, sostienen que las organizaciones deben implementar con más ahínco los sistemas de atención al cliente virtuales, esto descongestionaría sus actividades. Asimismo, Chavez et al. (2023), argumentaron que una organización necesita constante innovación y desarrollo de herramientas tecnológicas, sin embargo, las entidades públicas hacen poco uso de ellas, y no se preocupan por mantener actualizados sus sistemas.

A nivel local, la municipalidad ubicada en el distrito de Sullana y departamento de Piura se enfrentó a una gran problemática, la falta de seguimiento y organización en las actividades de los empleados creó un escenario de ineficiencia que influye con la entrega de servicios a los ciudadanos, esto se tradujo en retrasos con la resolución de casos, la gestión de expedientes y la atención a los ciudadanos. A menudo se veía documentos importantes como resoluciones, informes y expedientes, carecer de un registro con fechas exactas de plazos para su realización. Esto ocasionó lentitud de muchas tareas, con casos que quedaban pendientes durante períodos prolongados, además existía una baja productividad laboral en la municipalidad. Los ciudadanos, a su vez, experimentaban demoras y frustraciones en los procesos de trámites y servicios, dicha problemática no solo afectaba la eficiencia interna de la entidad, sino que también tenía un impacto negativo en el bienestar de la ciudadanía. Es por ello, que se planteó el siguiente problema general: ¿Cómo la gestión por procesos

incrementa la productividad laboral en los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023?

Según Bedoya (2020), una justificación social ha abordado una problemática relevante en la sociedad. El bajo rendimiento laboral en la administración municipal tuvo un efecto perjudicial en la entrega de servicios. Los retrasos en la resolución de casos, expedientes y atención a los ciudadanos generaron mucha frustración, por ello, se trató este problema a través de la gestión por procesos ya que se buscó la rapidez de los servicios, el beneficio y la satisfacción de los habitantes.

Según Álvarez (2020), la justificación teórica se definió como aquella que desarrolla conceptos y descripciones de distintas variables para favorecer el estudio a las futuras investigaciones. Por lo tanto, esta investigación buscó aplicar y desarrollar conceptos y metodologías para mejorar los procesos en las entidades públicas. Además, al abordar la baja productividad laboral, ayudó a enriquecer los conocimientos en la administración procesal y su respectiva aplicación.

Según Arias (2020), la justificación práctica se ha vinculado con los resultados mostrados en el estudio, teniendo impacto en el mundo real, también ha proporcionado soluciones a problemas concretos y manejo de decisiones. Los resultados de esta investigación tuvieron un impacto inmediato en la institución, ya que, al mejorar el control de sus operaciones y el rendimiento de sus servidores, la entidad redujo los lapsos de respuesta a las demandas de los ciudadanos.

El objetivo general fue: Evaluar la gestión por procesos para incrementar la productividad laboral en los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023. Seguido de sus objetivos específicos: (a) determinar los procesos de estrategia en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023, (b) definir los procesos de negocio en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023, (c) describir los procesos de apoyo en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023, (d) detallar la eficiencia en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023, (e) identificar la eficacia en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023, (f) describir la sinergia en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023.

Así mismo, como antecedentes internacionales en el contexto de Ecuador,

Legarda (2019) estableció cursos de acción y prototipos de gestión pública institucional, fundamentada, en la teoría neo-institucionalista y la nueva gestión pública. Su metodología fue aplicada y descriptiva, sin uso de experimentos y de naturaleza transversal. Se analizó a todas instituciones de nivel superior con la técnica de observación y encuesta. Los efectos observados mostraron un 30% de productos en la docencia con un nivel de aceptación del 28% para las horas trabajadas. Se concluyó que la mayor parte de las competencias se encuentran en el rectorado, los mismos que generan en algunos casos, cuellos de botella.

Alcívar (2021), creó un modelo de administración basado en procesos dirigido al departamento de mantenimiento de las empresas de la industria Sucroalcoholera. Metodológicamente, se empleó un enfoque descriptivo, diseño ausente de experimentación y corte de naturaleza transversal. El objeto poblacional se conformó por seis empresas y se utilizó entrevistas y encuestas para extraer información. Los resultados resaltaron la ausencia de una administración de procesos adecuada para respaldar la gestión estratégica, administrativa y operativa. Se concluyó que se presentan desafíos vinculados a la asignación efectiva de recursos y la realización de actividades.

En su investigación en Ecuador, Alcívar (2021) analizó la actual implementación de los procedimientos de contratación pública en tres Direcciones Distritales de Salud en la Provincia de Manabí. Su metodología fue descriptiva, sin experimentación y diseño transversal. Se utilizó la encuesta aplicada a 10 distritos de Salud. Los resultados resaltaron la urgencia de incluir estrategias y directrices para alcanzar las metas trazadas. Se concluyó que el nivel de cumplimiento del Programa Anual de Contratación supera el 80% en un período cuatrimestral.

Vizuite y Carvajal (2022), analizaron la satisfacción laboral y la productividad en la empresa confecciones "D'MISHELS" de la ciudad de Ambato. metodológicamente se utilizó un estudio cuantitativo y cualitativo, tuvo dos estudios, descriptivo para la primera variable y correlacional para la segunda. Su diseño fue con corte en un solo momento del tiempo y con medición de campo. El análisis poblacional se formó por 20 empleados a quienes se evaluó con un cuestionario. Los resultados mostraron las dimensiones con un nivel medio-alto y un nivel medio en torno a las variables analizadas. Se concluyó que ambas variables se asocian con los factores evaluados en el estudio.

Rivas (2022), en su proyecto ecuatoriano, implementó un modelo de administración basada en procesos para evaluar su aplicación en la gestión de los mercados municipales. Tuvo un enfoque aplicado con métodos cuantitativos para la obtención y revisión de datos. Se optó por un diseño transversal con un enfoque descriptivo. Se tomó a empleados del sector público y se les aplicó un cuestionario. Los hallazgos demostraron deficiencias en la gestión individual de los empleados, lo que provoca obstáculos que afectan la destreza de la institución. Se concluyó que un modelo de administración basado en procesos es importante para potenciar las variables de los mercados municipales de Guayaquil, Posorja y Tenguel.

Abril y Díaz (2023), describieron la teoría de la motivación de las expectativas y productividad laboral aplicada a una distribuidora de productos de consumo masivo. Su metodología fue deductiva y descriptiva. El diseño fue cuantitativo con corte transversal. La población se constituyó por 40 colaboradores a quienes se les suministró un cuestionario. El análisis de resultados demostró que el 65% de empleados reciben felicitaciones, 60% tuvo buen desempeño y 55% destacó la importancia de la recompensa. Se concluyó que el factor de las expectativas, instrumentos y valores inciden en la eficiencia de sus actividades.

Por consiguiente, entre los antecedentes nacionales, Molina (2019) describió un sistema integrado de gestión administrativa en la Municipalidad de los Olivos. Los métodos fueron aplicados y descriptivos, su diseño fue cuantitativo, sin experimentos y transaccional. Se analizaron 85 colaboradores con nombramiento a quienes se le hicieron 26 preguntas en la encuesta. Los resultados reflejaron que un 22% afirma un buen sistema de gestión, el 72% manifiesta que es aceptable y el 5.9% lo rechaza. La conclusión sugirió implementar procedimientos que busquen agilizar los procesos y evitar los retrasos en los servicios del municipio.

Galdos (2019), investigó acerca de cómo la gestión por procesos mejora la productividad del crédito emprendedor de la Caja Sullana. El método de estudio fue aplicado, con nivel descriptivo-explicativo. El diseño fue cuasiexperimental con enfoque cuantitativo y cualitativo. La población se basó en el total de solicitudes de créditos, las cuales serán analizadas mediante una ficha de registro. Los resultados hicieron concluir una aceptación de la hipótesis planteada, por lo tanto, se la primera variable incrementó un 39% a la segunda variable.

Flores et al. (2020), buscaron aplicar gestión por procesos, para incrementar la productividad de la empresa “Comercio Industria y Servicios GMV E.I.R.L.”, su metodología fue de enfoque cuantitativo, estudio aplicado y de categoría descriptiva. El diseño que se utilizó fue sin experimentación y transversal. Los participantes estudiados fueron 21 colaboradores a las cuales se les aplicó la técnica de observación directa, entrevista y cuestionario. En consecuencia, de la utilización de algunos diagramas los resultados mostraron los procesos críticos de mejora. En conclusión, se elaboró un plan estructurado de implementación, seguimiento y control de las mejoras presentadas.

Cornejo (2020), diseñó una propuesta de mejora en las competencias laborales para orientar la calidad de servicio al cliente en Financiera Crediscotia Sullana. Su investigación no hizo experimentos de variables, fue de carácter transversal y descriptivo. Por consiguiente, el enfoque fue aplicado y de categoría básica. La población se conformó por 32 empleados y 1530 clientes a los que se les aplicó cuestionario y entrevista respectivamente. En los resultados se evidenció la ausencia de conocimientos cognitivos y capacitación de habilidades acordes al puesto de los colaboradores, además de saberes técnicos. Finalmente, se propuso estrategias para incrementar los saberes de los empleados y potenciar sus habilidades blandas, esto con el fin de mejorar la atención personalizada a los usuarios.

López (2020), identificó las estrategias necesarias para promover el desempeño de los empleados de una municipalidad distrital de la provincia de Sullana. metodológicamente es aplicada y cuantitativa, de forma descriptiva – no experimental y perspectiva transversal. La audiencia analizada fue de 75 empleados, quienes fueron evaluados con un cuestionario. Se mostró que el 50% de los empleados no estaban de acuerdo con su salario y el 48% no está tranquilo con sus condiciones de trabajo. Se concluyó que las estrategias de motivación están en un nivel decreciente, sin embargo, la institución tiene estrategias para reestructurar su modelo de recursos humanos.

Villena (2021), realizó un estudio en Moyobamba donde describió la Productividad laboral en la oficina distrital de procesos electorales. Su metodología fue aplicada y descriptiva. El diseño fue sin experimentos, transversal y enfoque cuantitativo. La población tuvo 28 trabajadores a los cuales se les hicieron preguntas validadas por expertos. Se evidenció un 85.71% de aceptación de los colaboradores

y un 10.71% por parte de los coordinadores de local. Se concluyó una mayor aceptación de los encuestados ya que sólo un 3.57% no lo aceptan.

Alfaro (2021), planteó optimizar la gestión administrativa del área de administración, logística y recursos educacionales, mediante la gestión por procesos en la UPFREI . El estudio adoptó un enfoque práctico y se enfocó en la descripción de variables, diseñado con datos cuantitativos, preexperimental y corte transversal. El organismo poblacional se constituyó por todos los empleados del área administrativa quienes respondieron una encuesta. Los hallazgos mostraron que los procesos adquisitivos y los bienes funcionan parcialmente bien. La conclusión que se tomó fue idear propuestas de optimización y diseño de un Business Process Management.

Arbulú y Soto (2022), propusieron establecer estrategias de gestión administrativa destinadas a mejorar la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cayma. La investigación fue aplicada y de naturaleza descriptiva, con diseño carente de experimentos y categoría transversal. Se empleó un cuestionario y la muestra se conformó por 40 trabajadores. Los resultados revelaron que el 52,50% considera que se están aplicando las estrategias de gestión de manera alta, el 27,50% las percibe como de nivel medio y el 20,00% como de nivel bajo. Se concluyó que las estrategias de gestión administrativa se basan en cuatro dimensiones: la planificación, organización, dirección y control de los recursos disponibles, los cuales deben ser utilizados de manera eficiente y efectivo.

Hurtado y Urtecho (2022), analizaron en Chimbote la gestión procesal de las operaciones del Banco de la Nación. La indagación fue aplicada y descriptiva, adoptó un tipo de diseño ausente de experimentación y naturaleza transversal, enfocado a datos cuantitativos. El estudio poblacional estuvo compuesto por los procesos de compañía estudiada, la técnica fue observación documentaria. Los resultados revelaron que los tres procesos con los tiempos máximos de atención al cliente fueron: Préstamo por convenio con un 23%, Tarjeta de crédito con un 20%, y Cheques de gerencia con un 9%. Como conclusión, se determinó que estos tres procesos específicos generan congestión en las colas de la empresa analizada.

Pérez (2022), desarrolló un modelo de gestión por procesos administrativos con el propósito de optimizar el nivel de servicio al ciudadano en Ayabaca. Su

metodología fue aplicada con enfoque cuantitativo con modalidad descriptiva y propositiva, siendo también de forma no experimental. Los integrantes analizados fueron 85 usuarios a quienes se les mostraron encuestas. Los hallazgos indicaron que el 52% muestra una buena atención y un 42% muestra deficiencias. Como conclusión, se propuso un modelo de procesos con 3 fases: un análisis basado en el estudio documental, un intervalo de elaboración respaldado por el modelo de la propuesta, seguido por una etapa de evaluación centrada en el control de calidad.

Zeta (2022), en su indagación Planteó un modelo con tácticas de gestión destinadas a mejorar la productividad del trabajo en la Caja Sullana. Dicha investigación utilizó métodos de tipo aplicados, sin alteración de variables, el diseño fue descriptivo con enfoque cuantitativo y de corte transaccional. Los individuos encuestados fueron 20 colaboradores de la empresa. Los resultados mostraron un 60% de colaboradores afirmando la implementación de un nuevo marco de operación. La conclusión reafirma incluir ese modelo para mejorar los indicadores de productividad.

Posteriormente, se explicarán los fundamentos conceptuales de las variables. Gestión por procesos y Productividad Laboral. Saavedra (2022), definió la primera variable como el modelo que toda empresa requiere para sacar la máxima eficiencia a sus colaboradores, teniendo en cuenta las actividades que realizan y sus distintos procedimientos. Ofreció 3 tipos de procesos indispensables para analizar una organización, procesos de estrategia, procesos de negocio y procesos de apoyo.

Krajewski & Malhotra (2022), definieron la primera dimensión como las actividades que una organización concibe para ejecutar sus planes estratégicos. Estos procedimientos permiten reconocer sus ventajas, desafíos y oportunidades. Se tuvo en cuenta los indicadores: planificar, implementar y verificar.

Por consiguiente, Chambers & Taylor (2019), definieron la planeación como un plan estratégico que sirve como guía para inspirar a los colaboradores y analizar las necesidades de los clientes. En cuanto a la implementación, se centra en aplicar el plan estratégico, requiere la participación de toda la organización apoyada ocasionalmente por recursos externos. La verificación se enfoca en medir y controlar el cumplimiento del plan estratégico empleando diversas técnicas como auditorías, gestión de riesgos y el uso de Balanced Scorecard.

En cuanto a la segunda dimensión, Baiyere et al. (2020) indicaron que los procesos de negocio están estrechamente alineados con la misión de la empresa y tienen un vínculo directo con los clientes. Se consideraron indicadores como la satisfacción del cliente, el diseño de productos y los tiempos de entrega.

Otto et al. (2020), definieron al primer indicador como la medida en que se han cumplido las expectativas y necesidades de un consumidor ante un producto o servicio. Esta métrica reflejó la percepción del cliente en términos de calidad, valor y la experiencia general que obtiene al interactuar con una empresa.

El diseño de productos consiste en el proceso de concepción, planificación y desarrollo de un producto, desempeña un papel fundamental en la diferenciación de la competencia y aceptación del consumidor, ya que productos bien diseñados proporcionan ventajas competitivas y mejor experiencia del usuario. En cuanto al tiempo de entrega se refiere al período transcurrido desde que se realiza un pedido de un producto o servicio hasta que este se entrega al cliente. (Tao et al., 2019).

En cuanto a la tercera dimensión, los procesos de apoyo han englobado aquellas actividades que proveen los recursos y servicios esenciales para respaldar el funcionamiento de los procesos centrales de estrategia y negocio. Entre estos procesos, destacan especialmente los procesos de adquisiciones, los de pagos y los de mantenimiento y reparación de maquinaria (Lamine et al., 2020).

Según Monczka (2021), la administración de adquisiciones se ha enfocado en la tarea de obtener los recursos, artículos o servicios requeridos para el correcto desempeño de una entidad. Una administración eficiente de las compras asegura disponibilidad de recursos, optimización de costos y continuidad de operaciones.

Los procesos de pagos se relacionan con la liquidación de las obligaciones financieras de una organización, lo que abarca el desembolso de salarios, los pagos a proveedores, la cancelación de facturas, entre otros. Por otra parte, la reparación de máquinas aborda el mantenimiento y restauración de equipos y maquinaria utilizados en las operaciones. La reparación de maquinaria ayuda con los tiempos de inactividad y la reducción de los costos de reemplazo (Shao et al., 2019).

Hansen (2019), definió la productividad laboral como el rendimiento global del trabajador en función de sus actividades, siendo el resultado de las características, habilidades y factores motivacionales que conllevan al éxito. Brindó 3 dimensiones

para medir la productividad: Eficiencia, Eficacia y Sinergia.

En cuanto a la cuarta dimensión, la eficiencia se describió como la habilidad para llevar a cabo un proceso o actividad con el uso mínimo de recursos, tales como el tiempo, el esfuerzo y los costos. Se evalúa mediante tres indicadores: el tiempo necesario para completar tareas, el aprovechamiento eficiente de los recursos disponibles y la calidad excepcional en la provisión del servicio.

El tiempo de tareas se refiere al período necesario para finalizar una tarea específica. La utilización de recursos se relaciona con la administración efectiva de los recursos disponibles, incluyendo personal, equipos y materiales, con el fin de ejecutar tareas y procesos de manera eficiente. La provisión del servicio de calidad se vincula con la aprobación del usuario en relación con la entrega oportuna del servicio.

En cuanto a la quinta dimensión, la eficacia se definió como la habilidad para alcanzar las metas fijadas de manera rápida y precisa. Sus indicadores son la tasa de éxito, el tiempo de respuesta y la medición de resultados (Bick et al., 2023).

La tasa de éxito evalúa la proporción de logros en relación con un conjunto de actividades, esto proporciona información sobre cuántas tareas se completan exitosamente. El plazo de respuesta hace referencia al lapso que transcurre entre una solicitud de acción o respuesta hasta que se ejecuta. La medición de resultados conlleva la recopilación y evaluación de información con el propósito de cuantificar el rendimiento y los logros de tareas específicas (Koomen et al., 2019).

La sinergia como sexta dimensión, se refirió a la colaboración entre distintas partes que trabajando juntas logran un resultado superior al que alcanzarían individualmente. Los indicadores incluyen las relaciones interpersonales, la calidad de la comunicación y la empatía (Van Knippenberg et al., 2020).

El primer indicador hizo referencia a las interacciones entre individuos en un entorno laboral, son importantes para mantener un ambiente colaborativo. El segundo indicador consistió en la transmisión efectiva de datos y mensajes entre individuos o grupos de una organización. La empatía se relaciona con la habilidad de comprender y ponerse en el lugar de otras personas, siendo fundamental para fomentar relaciones positivas en el entorno laboral (Schoofs et al., 2019).

II. METODOLOGÍA

Se presentó un estudio de tipo aplicado, puesto que, usaron metodologías, instrumentos y teorías de autores que brinden la facilidad de obtener resultados enfocados a la realidad. CONCYTEC (2018), manifestó que la investigación aplicada se centra en abordar problemas o desafíos específicos en el mundo real, utilizando los hallazgos de la investigación para desarrollar soluciones prácticas y aplicables. Según Jiménez (2020), el tipo de investigación fue cuantitativa, ya que se concentró en el proceso de adquisición y evaluación de datos numéricos para comprender fenómenos en un contexto específico. Este método se distinguió con la medición objetiva y la cuantificación de variables, utilizando técnicas estadísticas para examinar y validar patrones identificados, lo que permite inferencias generalizables sobre una determinada población.

Esta indagación tuvo un enfoque cuantitativo, ya que se concentró en la extracción de información mediante encuestas dirigidas a los empleados del organismo municipal de Sullana, lo que permitió obtener información relacionada con las variables de interés. La categorización de la indagación fue descriptiva, ya que según Ochoa y Yunkor (2019), se enfocó en detallar las características de un tema en particular. En este caso, se abocó a detallar las dimensiones y criterios de ambas variables. Esta elección se ajusta a la necesidad en proporcionar una visión completa de los componentes que conforman el objeto de análisis.

Según Arias y Covinos (2021), fue no experimental, puesto que no se llevaron a cabo intervenciones deliberadas ni manipulaciones de las variables bajo investigación, esta elección se fundamentó en el respeto por la integridad natural de los fenómenos estudiados, evitando cualquier alteración que pueda influir en la validez de los resultados. La naturaleza de la investigación fue de naturaleza transversal, puesto que la obtención de datos se efectuó en un solo momento en el tiempo, este diseño temporal específico se eligió conscientemente para capturar una instantánea representativa de las variables en el momento de la investigación.

En cuanto a la variable Gestión por procesos, Saavedra (2022), manifestó que es un modelo que toda empresa requiere para sacar la máxima eficiencia a sus colaboradores, teniendo en cuenta las actividades que realizan y sus distintos procedimientos. Se midió la variable independiente a través de sus 3 dimensiones

con sus respectivos indicadores a través de la aplicación de un instrumento denominado cuestionario con 18 preguntas a los colaboradores de la entidad pública de Sullana con una escala de medición ordinal. La investigación constó de 3 dimensiones: la primera es procesos de estrategia (planificar, implementar y verificar), procesos de negocio (satisfacción del cliente, diseño de servicios, tiempo de entrega) y procesos de apoyo (compras, pagos, reparación de máquinas).

Por su parte la variable Productividad Laboral es definida por Hansen (2019), como el rendimiento global del trabajador en función de sus actividades, siendo el resultado de las características, habilidades y factores motivacionales que conllevan al éxito. Se midió la variable independiente con 3 dimensiones y sus respectivos indicadores a través de la aplicación de un instrumento denominado cuestionario con 18 preguntas a los trabajadores del gobierno municipal de Sullana con una escala de medición ordinal. El estudio constó de 3 dimensiones: la primera es Eficiencia (tiempo de tareas, utilización de recursos y calidad de servicio), seguidamente de Eficacia (tasa de éxito, tiempo de respuesta y medición de resultados) y por último sinergia (relaciones interpersonales, comunicación y empatía).

En cuanto a la población, Condori (2020), describió la de categorización finita como el conjunto de individuos que cuentan con un número determinado de miembros, a diferencias de la población infinita donde no se encuentra un número máximo de integrantes. La población que se consideró en la investigación son los servidores del estado local, se dio una población de clasificación finita que constó de 294 trabajadores, información brindada por la jefa de RRHH. En los criterios de inclusión se encontraban los servidores municipales que laboran dentro de la entidad pública, sin distinguir su sexo, su edad, modalidad de trabajo, siendo de Sullana o distritos cercanos. En los criterios de exclusión se encontraban los servidores que pertenecen al grupo de obreros ya que la investigación se hizo sólo con los empleados, también se excluyeron los servidores que durante la aplicación de las encuestas se encontraban de vacaciones, tuvieron una fuerte enfermedad o tuvieron algún motivo de fuerza mayor.

Por consiguiente, según Sucasaire (2022), en muchas encuestas no es posible probar todos los componentes poblacionales estudiados. Esto se atribuye a las restricciones en la gestión de diversos factores, como el tiempo y otros recursos. Ante esta situación, se optó por abordar solo una fracción de la población, es decir, emplear

una muestra. Se consideró como muestra a 167 servidores públicos, mismo número que fue calculado con la fórmula de población finita. Asimismo, Hernández y Escobar (2019), se refirieron al muestreo como tomar una parte de una población mediante técnicas para su debido análisis. Se aplicó la técnica estadística aleatorio simple, ya que cada integrante de la muestra cuenta con igual probabilidad de ser escogido. Además, se tuvo en cuenta como unidad de análisis a 167 servidores públicos del gobierno local.

Cisneros et al. (2022), definieron la encuesta como un modelo sistemático de extracción de información donde se utilizan preguntas específicas a personas o grupos de un sector poblacional. Por tal motivo, se utilizó la encuesta como técnica para el estudio de las variables propuestas en el título. El instrumento utilizado fue el cuestionario, según Feria et al. (2020), consiste en una serie de interrogantes diseñados para ser empleados en el contexto de una encuesta o una entrevista. Por lo tanto, se realizó un cuestionario con 18 preguntas aplicadas a los empleados del gobierno estatal de Sullana, con la misión de extraer información acerca de los indicadores y variables planteadas. El método de análisis de datos que se tuvo en cuenta en este estudio descriptivo consistió en aplicar cuestionarios a los servidores públicos de Sullana, por consiguiente, se procesó la información a través del programa estadístico IBM SPSS Statistics v.29, el cual dio resultados confiables a través de tablas estadísticas y gráficos que permitieron un análisis completo.

En cuanto a los aspectos éticos, esta investigación fue procesada con varios criterios éticos, empezando por la veracidad de datos, la recopilación de información fue de forma anónima aplicada a los servidores de la entidad estatal, con su debido consentimiento y ofreciéndoles respeto. En cuanto a la redacción y citación de autores se recurrió a fuentes confiables utilizando la herramienta Myloft, misma herramienta que proporciona libros y revistas indexadas, en los antecedentes y otras partes específicas de la investigación se utilizaron tesis de universidades certificadas, conforme al código de ética de la Universidad César Vallejo 2023. Según norma Anti-plagio, misma norma que puede ser penada, se adjuntó la evidencia de los resultados obtenidos en el software de Turnitin, midiendo así la originalidad del trabajo. Por último, esta investigación tuvo el consentimiento del alcalde y la jefa de RRHH para la aplicación del cuestionario, asimismo se tomó en cuenta los principios éticos de beneficencia y no maleficencia para asegurar la seguridad de los involucrados.

III. RESULTADOS

Objetivo Específico 1: Determinar los procesos de estrategia en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023.

Tabla 1.

Resultado total de la dimensión Procesos de Estrategia

Procesos de estrategia	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
En la Municipalidad se realiza un proceso formal de planificación de tareas y actividades	38	22,8	58	34,7	43	25,7	16	9,6	12	7,2	167	100
En la institución pública se establecen objetivos con plazos definidos para las tareas y actividades de los empleados	41	24,6	60	35,9	38	22,8	16	9,6	12	7,2	167	100
La entidad pública proporciona los recursos y la capacitación necesaria para llevar a cabo las tareas de manera efectiva	25	15,0	46	27,5	33	19,8	35	21,0	28	16,8	167	100
La Municipalidad realiza un seguimiento constante de la ejecución de tareas para garantizar el cumplimiento de objetivos	44	26,3	58	34,7	37	22,2	15	9,0	13	7,8	167	100
En la institución pública se lleva a cabo una verificación regular de las tareas realizadas por sus empleados	37	22,2	57	34,1	45	26,9	17	10,2	11	6,6	167	100
El gobierno local de Sullana toma medidas correctivas en caso de retrasos en las tareas encomendadas	41	24,6	44	26,3	54	32,3	20	12,0	8	4,8	167	100

Nota. IBM SPSS V29

En función a la tabla 1, el 34,7% consideran que casi nunca se realiza un proceso formal de planificación de tareas. Asimismo, el 35,9% manifiestan que casi nunca se establecen objetivos con plazos determinados. Por otro lado, el 27,5% consideran que casi nunca se proporcionan recursos y capacitación. Por consiguiente, el 34,7% manifiestan que casi nunca hay un seguimiento de las tareas. El 34,1% consideran que casi nunca se lleva a cabo una verificación regular. Finalmente, el 32,3% manifiestan que a veces se toma medidas para los atrasos.

En cuanto al análisis de los datos, se destacan áreas críticas de mejora en la gestión de tareas y recursos dentro de la organización. La falta de planificación formal, establecimiento de objetivos claros, provisión adecuada de recursos, seguimiento regular y medidas correctivas efectivas sugieren una deficiencia en los procesos de gestión existentes. Se recomienda a la organización implementar estrategias para mejorar estos aspectos, como el desarrollo de políticas claras de planificación y seguimiento, la asignación adecuada de recursos y la implementación de sistemas de retroalimentación para garantizar la efectividad en la ejecución de tareas.

Objetivo Específico 2: Definir los procesos de negocio en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023.

Tabla 2.

Resultado total de la dimensión Procesos de Negocio

Procesos de negocio	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
La municipalidad evalúa la satisfacción de los clientes con sus servicios	53	31,7	42	25,1	44	26,3	18	10,8	10	6,0	167	100
La entidad pública tiene en cuenta la opinión de los ciudadanos que requieren sus servicios	41	24,6	47	28,1	51	30,5	16	9,6	12	7,2	167	100
La institución pública evalúa el diseño de los servicios brindados a los ciudadanos	20	12,0	40	24,0	36	21,6	36	21,6	26	15,6	167	100
El gobierno local de Sullana implementa mejoras significativas a los servicios ofrecidos a los ciudadanos	32	19,2	30	18,0	48	28,7	32	19,2	25	15,0	167	100
La municipalidad revisa los plazos de entrega de los documentos a los ciudadanos	61	36,5	34	20,4	44	26,3	15	9,0	13	7,8	167	100
La entidad pública implementa protocolos para garantizar respuestas oportunas y eficientes en la entrega de servicios	49	29,3	51	30,5	41	24,6	14	8,4	12	7,2	167	100

Nota. IBM SPSS V29

Con respecto a la tabla 2, el 31,7% manifiestan que nunca se hace una evaluación para saber la satisfacción de los clientes. El 30,5% consideran que a veces

se tiene en cuenta la opinión de los ciudadanos. Por consiguiente, el 24% manifiestan que casi nunca se evalúa el diseño de los servicios. El 28,7% consideran que a veces se implementan mejoras en los servicios. El 36,5% manifiestan que nunca se revisan los plazos de entrega de los documentos. Finalmente, el 30,5% consideran que casi nunca se implementan protocolos para respuestas oportunas.

Al analizar los resultados de la tabla 2, se recomienda a la organización adoptar medidas para abordar estas deficiencias, como la implementación de sistemas de retroalimentación de clientes, la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones, la revisión periódica de los procesos de servicio, la promoción de la innovación y la mejora continua, así como el establecimiento de protocolos claros y eficientes para garantizar respuestas oportunas a las necesidades de los clientes.

Objetivo Específico 3: Describir los procesos de apoyo en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023.

Tabla 3.

Resultado total de la dimensión Procesos de Apoyo

Procesos de apoyo	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
La institución pública compra los materiales necesarios en los momentos oportunos	28	16,8	44	26,3	43	25,7	27	16,2	25	15,0	167	100
El gobierno local de Sullana evalúa los estándares de calidad de las compras que se realizan	22	13,2	43	25,7	32	19,2	31	18,6	39	23,4	167	100
La municipalidad realiza los pagos en las fechas establecidas	42	25,1	58	34,7	44	26,3	12	7,2	11	6,6	167	100
La entidad pública establece medidas para resolver problemas relacionados al incumplimiento de los pagos	38	22,8	49	29,3	52	31,1	16	9,6	12	7,2	167	100
Los técnicos e ingenieros realizan el mantenimiento y reparación de máquinas y equipos de la municipalidad	10	6,0	14	8,4	49	29,3	40	24,0	54	32,3	167	100
Los técnicos e ingenieros actualizan los sistemas	54	32,3	50	29,9	35	21,0	15	9,0	13	7,8	167	100

En función a la tabla 3, el 26,3% señala que casi nunca se compran materiales a tiempo. El 25,7% manifiestan que casi nunca se evalúa la calidad de las compras. Por consiguiente, el 34,7% indican que casi nunca pagan en las fechas establecidas. El 31,1% manifiestan que a veces se establecen medidas para resolver el incumplimiento de los pagos. El 32,3% señalan que siempre los técnicos e ingenieros realizan mantenimiento de máquinas. Por último, el 32,3% manifiestan que no se actualizan los sistemas informáticos.

Según lo analizado, es importante mejorar la gestión de compras y el mantenimiento de recursos en la organización. La falta de puntualidad en la compra de materiales, evaluación de la calidad de las compras y cumplimiento de los pagos a proveedores señalan áreas críticas de mejora en la gestión financiera y de adquisiciones.

Objetivo Específico 4: Detallar la eficiencia en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023

Tabla 4.

Resultado total de la dimensión Eficiencia

Eficiencia	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
El gobierno local de Sullana establece plazos y tiempos de ejecución para las tareas y proyectos planificados	44	26,3	49	29,3	46	27,5	17	10,2	11	6,6	167	100
La municipalidad implementa estrategias para mejorar la eficiencia en la gestión del tiempo	43	25,7	49	29,3	48	28,7	15	9,0	12	7,2	167	100
La institución pública realiza evaluaciones para optimizar el uso de recursos disponibles	14	8,4	55	32,9	39	23,4	46	27,5	13	7,8	167	100
La entidad pública administra de forma correcta los recursos disponibles	15	9,0	48	28,7	48	28,7	44	26,3	12	7,2	167	100
El gobierno local de Sullana establece estándares y procedimientos de control de	41	24,6	40	24,0	59	35,3	15	9,0	12	7,2	167	100

calidad para los servicios existentes

La municipalidad implementa mejoras en el servicio a los ciudadanos 45 26,9 37 22,2 59 **35,3** 15 9,0 11 6,6 167 100

Nota. IBM SPSS V29

Con respecto a la tabla 4, el 29,3% manifiestan que casi nunca se establecen plazos para las tareas. El 29,3% indican que casi nunca se implementa estrategias para mejorar la gestión del tiempo. Por consiguiente, el 32,9% señalan que casi nunca se realizan evaluaciones para optimizar los recursos disponibles. El 28,7% manifiestan que a veces se administran correctamente los recursos disponibles. El 35,3% indican que a veces se establecen estándares de calidad de los servicios. Finalmente, el 35,3% señalan que a veces se implementan mejoras de servicio.

Asimismo, se resalta la importancia de mejorar la gestión del tiempo y recursos dentro de la organización. La falta de establecimiento de plazos para tareas, implementación de estrategias para mejorar la gestión del tiempo, evaluación y optimización de recursos disponibles, así como la atención a la calidad de los servicios ofrecidos, señalan áreas críticas de mejora en la eficiencia y efectividad organizacional.

Objetivo Específico 5: Identificar la eficacia en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023

Tabla 5.

Resultado total de la dimensión Eficacia

Eficacia	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Los empleados cumplen con todas las actividades propuestas al final del día	12	7,2	33	19,8	50	29,9	58	34,7	14	8,4	167	100
La institución pública evalúa el porcentaje de éxito de sus proyectos	53	31,7	41	24,6	47	28,1	14	8,4	12	7,2	167	100
La entidad pública atiende inmediatamente las solicitudes de los ciudadanos que exigen de sus servicios	14	8,4	39	23,4	58	34,7	43	25,7	13	7,8	167	100
El gobierno local de Sullana ofrece soluciones a los	15	9,0	40	24,0	45	26,9	55	32,9	12	7,2	167	100

ciudadanos en caso de demoras en los servicios													
Los empleados analizan sus fortalezas y debilidades para mejorar el logro de las actividades	24	14,4	31	18,6	36	21,6	30	18,0	46	27,5	167	100	
La municipalidad implementa herramientas de medición respecto a los resultados obtenidos a lo largo del día	15	9,0	46	27,5	48	28,7	46	27,5	12	7,2	167	100	

Nota. IBM SPSS V29

En función a la tabla 5, el 34,7% indican que casi siempre los empleados cumplen todas las actividades a lo largo del día. El 31,7% señalan que nunca la MPS evalúa el porcentaje de éxito. Por consiguiente, el 34,7% manifiestan que a veces se atiende inmediatamente las solicitudes. El 32,9% indican que casi siempre se ofrecen soluciones en caso de demoras en los servicios. El 27,5% manifiestan que siempre se analizan las fortalezas y debilidades. Por último, el 28,7% indican que a veces se implementan herramientas de medición respecto a los resultados.

Respecto a los resultados de la tabla 5, se destaca la importancia de mejorar la evaluación del desempeño y la eficiencia en la prestación de servicios dentro de la organización. Si bien se observan aspectos positivos como el cumplimiento de actividades diarias y la resolución de demoras en servicios, existen áreas de mejora en la evaluación del desempeño, la consistencia en la atención a solicitudes y la implementación de herramientas de medición de resultados.

Objetivo Específico 6: Describir la sinergia en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023

Tabla 6.

Resultado total de la dimensión Sinergia

Sinergia	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
La institución pública implementa estrategias para promover un ambiente de trabajo colaborativo y armonioso	10	6,0	14	8,4	52	31,1	45	26,9	46	27,5	167	100

La entidad pública enfrenta positivamente los desafíos que se presenten a lo largo del día	10	6,0	15	9,0	49	29,3	50	29,9	43	25,7	167	100
Los empleados mantienen de manera efectiva y transparente la comunicación interna y externa de la municipalidad	9	5,4	15	9,0	46	27,5	50	29,9	47	28,1	167	100
La municipalidad implementa canales de comunicación acordes a las necesidades de información entre los empleados, obreros y ciudadanos	7	4,2	17	10,2	48	28,7	47	28,1	48	28,7	167	100
La entidad pública realiza estrategias para promover la empatía entre los servidores de la municipalidad	10	6,0	14	8,4	50	29,9	53	31,7	40	24,0	167	100
El gobierno local de Sullana capacita a los empleados para fomentar la empatía en el servicio ofrecido a los ciudadanos	9	5,4	13	7,8	45	26,9	54	32,3	46	27,5	167	100

Nota. IBM SPSS V29

Con respecto a la tabla 6, el 31,1% señalan que a veces se implementan estrategias para promover un ambiente colaborativo. El 29,9% indican que casi siempre se enfrentan positivamente los desafíos. Por consiguiente, el 29,9% manifiestan que se mantiene buena comunicación interna y externa. El 28,7% señalan que siempre se implementan canales de comunicación. El 31,7% señalan que casi siempre se realizan estrategias para promover la empatía. Finalmente, el 32,3% manifiestan que casi siempre se capacita para fomentar la empatía.

Los resultados de esta evaluación destacan la importancia de continuar promoviendo prácticas que fomenten un entorno colaborativo y empático en la empresa. Se sugiere reforzar las estrategias de promoción de la colaboración, mejorar la consistencia en la implementación de canales de comunicación y seguir proporcionando capacitación en habilidades de empatía. Estas acciones pueden contribuir a fortalecer la cultura organizacional y mejorar el desempeño general de la empresa a largo plazo.

Objetivo General: Evaluar la gestión por procesos para incrementar la productividad laboral en los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023

Tabla 7.

Resultado total de las variables de estudio

Gestión por Procesos y Productividad Laboral	Nunca		Casi Nunca		A veces		Casi Siempre		Siempre		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Procesos de estrategia	38	22.5	53	31.7	41	24.8	21	12.4	14	8.6	167	100
Procesos de negocio	41	24.3	40	24.2	44	26.5	24	14	18	11	167	100
Procesos de apoyo	33	19.9	43	25.5	42	25.4	23	13.7	26	15.5	167	100
Eficiencia	32	18.9	46	27.4	50	30.3	27	16.2	12	7.2	167	100
Eficacia	24	14.5	39	23.6	47	28,0	38	22.5	19	11.4	167	100
Sinergia	9	5.4	15	8.9	48	28.5	51	30.4	44	26.8	167	100

Nota. IBM SPSS V29

Respecto a la tabla 7, se evidencian bajas características con un 31,7% para los procesos de estrategia. En cuanto a los procesos de negocio se mantiene con un nivel de aceptación del 26,5%. Por otra parte, los procesos de apoyo cuentan unas características bajas con un 25,5%. Asimismo, la eficiencia se encuentra en un nivel intermedio con un 30,3%. Por su parte, la eficacia se encuentra en un nivel intermedio con 28%. Finalmente, la sinergia es la dimensión con mejores características positivas con un 30,4%.

En base a los resultados obtenidos, se pueden identificar áreas críticas que requieren atención y acción por parte de la empresa. Es fundamental fortalecer los procesos estratégicos, mejorar la eficiencia y eficacia operativa, así como optimizar los procesos de apoyo entre las distintas áreas y funciones.

IV. DISCUSIÓN

De acuerdo con el objetivo específico 1: determinar los procesos de estrategia en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023, se obtuvo que el 34,7% consideran que casi nunca se realiza un proceso formal de planificación de tareas, el 35,9% manifiestan que casi nunca se establecen objetivos con plazos determinados, el 27,5% consideran que casi nunca se proporcionan recursos y capacitación, el 34,7% manifiestan que casi nunca hay un seguimiento de las tareas, el 34,1% consideran que casi nunca se lleva a cabo una verificación regular y el 32,3% manifiestan que a veces se toma medidas para los atrasos. Según, Krajewski & Malhotra (2022), los procesos de estrategia son las actividades que una organización concibe para ejecutar sus planes estratégicos. Esta definición subraya la importancia de una planificación y ejecución sistemática para alcanzar los objetivos organizacionales. La falta de formalidad en la planificación de tareas y la ausencia de objetivos con plazos determinados, como se observa en la organización municipal, indican una deficiencia en la implementación de estos procesos estratégicos.

Asimismo, Alcívar (2021), desarrolló un modelo de administración centrado en los procesos específicos del departamento de mantenimiento dentro de las empresas de la industria Sucroalcoholera. Su investigación resaltó una carencia significativa en cuanto a la implementación de una gestión de procesos adecuada que pudiera respaldar de manera efectiva las distintas facetas de la operación empresarial, desde la estratégica hasta la administrativa y operativa. Este resultado concuerda con lo que se halló ya que los servidores públicos no demuestran un compromiso activo hacia el desarrollo de habilidades relacionadas con la planificación y el seguimiento estratégico. En este sentido, el estudio de Alcívar coincide con la percepción generalizada de que existe una falta de enfoque en la mejora de competencias que son fundamentales para una gestión eficiente y sostenible en el largo plazo.

En cuanto al objetivo específico 2: definir los procesos de negocio en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023, se obtuvo que el 31,7% manifiestan que nunca se hace una evaluación para saber la satisfacción de los clientes, el 30,5% consideran que a veces se tiene en cuenta la opinión de los ciudadanos, el 24% manifiestan que casi nunca se evalúa el diseño de los servicios, el 28,7% consideran que a veces se implementan mejoras en los servicios, el 36,5% manifiestan que nunca se revisan los plazos de entrega de los documentos y el 30,5%

consideran que casi nunca se implementan protocolos para respuestas oportunas. Baiyere et al., (2020) indicaron que los procesos de negocio están estrechamente alineados con la misión de la empresa y tienen un vínculo directo con los clientes. Esto subraya la importancia de evaluar regularmente la satisfacción del cliente y ajustar los procesos en función de sus necesidades y feedback. Los datos obtenidos en la institución sugieren que hay una falta de evaluación sistemática y de implementación de mejoras basadas en la retroalimentación de los ciudadanos, lo que puede impactar negativamente en la calidad de los servicios públicos.

El estudio llevado a cabo por Rivas (2022) se centró en la implementación de un modelo de administración fundamentado en procesos, con el propósito de evaluar su efectividad en el contexto de la gestión de los mercados municipales. Durante el desarrollo de su investigación, se identificaron una serie de deficiencias significativas en la gestión individual de los empleados, lo cual generaba obstáculos que incidían directamente en la eficacia y destreza global de la institución. Estas deficiencias, representan un desafío importante para la operatividad de los mercados municipales, ya que interfieren con la capacidad del personal para desempeñar sus funciones de manera óptima y coherente con los objetivos institucionales. Este hallazgo contradice a lo que se encontró en la investigación, ya que los colaboradores sí manifestaban un cierto nivel de interés por participar en la implementación de mejoras dentro del ámbito municipal. Esta discrepancia entre los resultados esperados y los hallazgos reales sugiere un análisis más detallado y contextualizado para comprender completamente su impacto en la gestión municipal.

En función al objetivo específico 3: describir los procesos de apoyo en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023, se obtuvo que el 26,3% señala que casi nunca se compran materiales a tiempo, el 25,7% manifiestan que casi nunca se evalúa la calidad de las compras, el 34,7% indican que casi nunca pagan en las fechas establecidas, el 31,1% manifiestan que a veces se establecen medidas para resolver el incumplimiento de los pagos, el 32,3% señalan que siempre los técnicos e ingenieros realizan mantenimiento de máquinas y el 32,3% manifiestan que no se actualizan los sistemas informáticos. Según, Lamine et al., (2020) los procesos de apoyo han englobado aquellas actividades que proveen los recursos y servicios esenciales para respaldar el funcionamiento de los procesos centrales de estrategia y negocio. Esto subraya la importancia de asegurar que los materiales y

recursos necesarios estén disponibles a tiempo y en buenas condiciones, que los pagos se realicen según lo programado, y que los sistemas informáticos se mantengan actualizados para asegurar un funcionamiento eficiente.

Asimismo, López (2020) reveló datos preocupantes sobre la percepción de los empleados con respecto a sus condiciones laborales. Según su investigación, el 50% de los trabajadores encuestados expresaron su desacuerdo con el nivel salarial que recibían; mientras que el 48% manifestó sentirse insatisfecho con las condiciones generales de trabajo. Estos resultados describen una problemática significativa dentro del entorno laboral, donde una parte considerable de la fuerza laboral enfrenta desafíos relacionados tanto con la compensación económica como con el ambiente y las circunstancias laborales en las que se desempeñan. La falta de satisfacción con el salario y las condiciones de trabajo puede tener implicaciones profundas en la moral, la motivación y la productividad de los empleados, así como en la retención del talento dentro de la organización.

Es relevante destacar que estos hallazgos coinciden con los resultados obtenidos en la investigación actual. Ambos estudios señalan una clara tendencia de inconformidad entre los trabajadores en lo que respecta a la remuneración y otros aspectos relacionados con sus condiciones laborales. Este patrón de insatisfacción subraya la necesidad de abordar estas preocupaciones de manera integral y proactiva, a fin de promover un ambiente laboral más favorable y garantizar el bienestar y la motivación de la fuerza laboral.

De acuerdo con el objetivo específico 4: detallar la eficiencia en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023, se encontró que el 29,3% manifiestan que casi nunca se establecen plazos para las tareas, el 29,3% indican que casi nunca se implementa estrategias para mejorar la gestión del tiempo, el 32,9% señalan que casi nunca se realizan evaluaciones para optimizar los recursos disponibles, el 28,7% manifiestan que a veces se administran correctamente los recursos disponibles, el 35,3% indican que a veces se establecen estándares de calidad de los servicios y el 35,3% señalan que a veces se implementan mejoras de servicio.

Según Hansen (2019), la eficiencia se describió como la habilidad para llevar a cabo un proceso o actividad con el uso mínimo de recursos, tales como el tiempo,

el esfuerzo y los costos. Esta definición resalta la importancia de la optimización de los recursos y la gestión del tiempo para mejorar la eficiencia organizacional. Los datos obtenidos en la institución del estado sugieren que hay una falta de enfoque sistemático en la gestión del tiempo y la optimización de recursos, lo cual puede afectar negativamente la eficiencia de los servicios públicos.

Asimismo, Alfaro (2021), mostró que los procesos adquisitivos y los bienes funcionan parcialmente bien, lo que implica que existen áreas de mejora y optimización. Esto coincide con el resultado de la indagación puesto que también señala una discrepancia entre el nivel de eficacia esperado y la realidad observada en las actividades relacionadas con la adquisición y gestión de bienes. A pesar de que ciertos aspectos pueden funcionar adecuadamente, la evidencia sugiere que aún persisten deficiencias y limitaciones que afectan la eficiencia general de estos procesos. La congruencia entre los hallazgos de Alfaro y los resultados de la indagación actual apunta a la existencia de desafíos sistemáticos que requieren atención y acción. Es necesario identificar las causas de las deficiencias observadas y diseñar estrategias efectivas para mejorar la eficacia y la eficiencia de las actividades relacionadas con la adquisición y gestión de bienes.

En cuanto al objetivo específico 5: Identificar la eficacia en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023, se resaltó que el 34,7% indican que casi siempre los empleados cumplen todas las actividades a lo largo del día, el 31,7% señalan que nunca la MPS evalúa el porcentaje de éxito, el 34,7% manifiestan que a veces se atiende inmediatamente las solicitudes, el 32,9% indican que casi siempre se ofrecen soluciones en caso de demoras en los servicios, el 27,5% manifiestan que siempre se analizan las fortalezas y debilidades y el 28,7% indican que a veces se implementan herramientas de medición respecto a los resultados.

Según Bick et al. (2023), se definió a la eficacia como la habilidad para alcanzar las metas fijadas de manera rápida y precisa. Esta definición subraya la importancia de cumplir con los objetivos establecidos de manera oportuna y con un alto nivel de precisión. Los datos obtenidos en la empresa estatal sugieren que, aunque los empleados a menudo cumplen con sus tareas diarias y se ofrecen soluciones en caso de demoras, hay una falta de evaluación sistemática del porcentaje de éxito y de implementación de herramientas de medición para evaluar los resultados.

Asimismo, Pérez (2022) indicó que proporcionó una visión detallada sobre la calidad de la atención brindada en un contexto específico. Según sus hallazgos, el 52% de los casos evaluados mostraron una atención considerada como buena, mientras que un 42% evidenció deficiencias en este aspecto. Estos resultados reflejan la realidad compleja y diversa de la atención en dicho entorno, donde existe una división significativa entre aquellos casos que reciben una atención satisfactoria y aquellos que experimentan deficiencias en el servicio recibido. Lo mencionado coincide con la indagación ya que resalta la consistencia de la problemática observada en relación con la calidad de la atención. Ambos estudios apuntan hacia la necesidad de abordar las deficiencias identificadas y de implementar estrategias efectivas para mejorar la calidad y la consistencia de la atención brindada.

En función al objetivo específico 6: describir la sinergia en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023, se evidenció que el 31,1% señalan que a veces se implementan estrategias para promover un ambiente colaborativo, el 29,9% indican que casi siempre se enfrentan positivamente los desafíos, el 29,9% manifiestan que se mantiene buena comunicación interna y externa, el 28,7% señalan que siempre se implementan canales de comunicación, el 31,7% señalan que casi siempre se realizan estrategias para promover la empatía y el 32,3% manifiestan que casi siempre se capacita para fomentar la empatía. Según, Van Knippenberg et al. (2020), la definieron como la colaboración entre distintas partes que trabajando juntas logran un resultado superior al que alcanzarían individualmente. Esta definición subraya la importancia de la colaboración y la comunicación efectiva para alcanzar metas organizacionales de manera más eficiente y con mejores resultados.

Asimismo, Villena (2021), proporcionó información valiosa sobre los niveles de aceptación y colaboración dentro de un contexto específico. Según sus hallazgos, un notable 85.71% de los colaboradores expresaron su aceptación hacia ciertos aspectos investigados, mientras que un 10.71% correspondió a la aceptación reportada por parte de los coordinadores locales. Estos datos reflejan la dinámica compleja de las relaciones y la comunicación dentro del entorno estudiado, donde se observa una alta tasa de aceptación por parte de los colaboradores en comparación con los coordinadores locales. Este patrón sugiere que existe una mayor receptividad y disposición por parte de los colaboradores para participar en los procesos y

actividades relacionados con la sinergia y la colaboración. Este hallazgo es alentador y sugiere un terreno propicio para el fortalecimiento de la colaboración y la consecución de objetivos comunes dentro del contexto analizado.

Con respecto al objetivo general: evaluar la gestión por procesos para incrementar la productividad laboral en los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023, se evidenciaron bajas características con un 31,7% para los procesos de estrategia. En cuanto a los procesos de negocio se mantiene con un nivel de aceptación del 26,5%. Por otra parte, los procesos de apoyo cuentan unas características bajas con un 25,5%. Asimismo, la eficiencia se encuentra en un nivel intermedio con 30,3%. Por su parte, la eficacia se encuentra en un nivel intermedio con 28%. Finalmente, la sinergia es la dimensión con mejores características positivas con 30,4%.

Saavedra (2022), definió la gestión por procesos como el modelo que toda empresa requiere para sacar la máxima eficiencia a sus colaboradores, teniendo en cuenta las actividades que realizan y sus distintos procedimientos. Asimismo, Hansen (2019), definió la productividad laboral como el rendimiento global del trabajador en función de sus actividades, siendo el resultado de las características, habilidades y factores motivacionales que conllevan al éxito. Estas definiciones proporcionan un marco conceptual importante para entender cómo la gestión por procesos y la productividad laboral pueden aplicarse y mejorarse dentro del contexto específico de la municipalidad. Integrar estos conceptos puede ayudar a identificar áreas de oportunidad y establecer estrategias efectivas para mejorar el desempeño organizacional y el cumplimiento de metas institucionales.

En función a ello, Arbulú y Soto (2022), obtuvo que el 52,50% considera que se están aplicando las estrategias de gestión de manera alta, el 27,50% las percibe como de nivel medio y el 20,00% como de nivel bajo. Lo expuesto contradice a la investigación debido a que el antecedente mencionado obtuvo más del 50% como características positivas en cuanto a la gestión procesal, en cambio, en la investigación presentada, la mayoría mencionó que no se llevan a cabo correctamente los procesos de estrategia y apoyo.

V. CONCLUSIONES

1. En cuanto al objetivo específico 1, se determinó que el 34,7% no realiza procesos de seguimiento en la planificación y ejecución de tareas, ocasionando que los servidores públicos no tengan claras las tareas a resolver y el tiempo que se tardarán para realizarlas.
2. Con respecto al objetivo específico 2, se definió que el 31,7% no realizan evaluaciones respecto a la satisfacción del cliente y la consideración de la opinión ciudadana, por lo que existe descontento por parte de la comunidad debido a la falta de personalización del servicio y la integración de sus sugerencias.
3. En función al objetivo específico 3, se describió que el 26,3% no hacen las compras de los materiales a tiempo y tampoco pagan en las fechas establecidas, provocando baja productividad de los trabajadores y atrasos en la entrega de los servicios al poblador.
4. En cuanto al objetivo específico 4, se detalló que el 29,3% no establece plazos para cumplir adecuadamente sus tareas e implementación de estrategias para gestionar mejor el tiempo, causando sobrecarga de documentos y estrés laboral en los servidores municipales.
5. Con respecto al objetivo específico 5, se identificó que el 31,7% no evalúa el porcentaje de éxito de los proyectos ejecutados a lo largo del tiempo, por lo que existen deficiencias para medir e impulsar la mejora continua de los trabajadores estatales.
6. En función al objetivo específico 6, se describió que el 31,1% pone a prueba estrategias para promover un ambiente colaborativo y fomentar la empatía, provocando que los servidores analicen sus propias fortalezas y debilidades para apoyarse mutuamente.
7. Con respecto al objetivo general, el mayor porcentaje de empleados presenta deficiencias para gestionar adecuadamente los procesos de estrategia, negocio y apoyo, lo que impide que las responsabilidades se ejecuten de manera rápida y precisa, además, al tener una sobrecarga de documentos en la empresa se ve afectada de forma negativa su nivel de eficiencia laboral.

VI. RECOMENDACIONES

1. La municipalidad debe desarrollar procedimientos claros y documentados para cada tarea, desde la planificación inicial hasta la ejecución y seguimiento, haciendo que cada empleado comprenda su papel dentro de estos procesos y seguirlos rigurosamente para el beneficio de la organización.
2. Crear un programa formal de retroalimentación del cliente que incluya encuestas de satisfacción y canales de comunicación directa con la comunidad, designando responsables para recopilar esta información y hacer mejoras específicas en los servicios municipales.
3. Establecer un sistema de gestión de compras que incluya la elaboración de un calendario de adquisiciones y pagos, garantizando la disponibilidad oportuna de los materiales requeridos., además se puede desarrollar la automatización de las operaciones de abastecimiento y la negociación de términos de pago más flexibles con proveedores.
4. Desarrollar un plan de gestión del tiempo que incluya la asignación de prioridades a las tareas, la definición de plazos realistas y la educación en métodos para gestionar el estrés y la carga de trabajo, además, se pueden organizar sesiones de entrenamiento para perfeccionar las habilidades de administración del tiempo en el personal municipal.
5. Establecer indicadores claros para medir el éxito de los proyectos a largo plazo, como el cumplimiento de objetivos, el impacto en la comunidad y la eficiencia en el uso de recursos, designando un equipo encargado de analizar estos datos para encontrar campos de mejora y buenas prácticas.
6. Implementar programas de desarrollo personal y profesional que fomenten la colaboración y la empatía entre los empleados municipales, incluyendo actividades de team building, sesiones de coaching y facilitar la formación de entornos donde se pueda compartir experiencias y conocimientos.
7. Implementar medidas que aborden las deficiencias desarrollando programas de capacitación para los empleados en áreas clave como estrategia, gestión de negocios y sistemas de apoyo, además, se deben establecer protocolos claros para la organización de documentos, priorizando la digitalización y la implementación de sistemas de gestión documental eficientes.

REFERENCIAS

- Abril, F. y Díaz, E. (2023). Teoría de la motivación de las expectativas y productividad laboral aplicada a una distribuidora de productos de consumo masivo. [Tesis de Grado, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/38830>
- Alcívar, A. (2021). La gestión por procesos para el mejoramiento de la productividad. [Tesis de Maestría, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4349>
- Alcívar, C. (2021). Gestión por procesos e indicadores de cumplimiento en la contratación pública. [Tesis de Maestría, Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4635>
- Alfaro, G. (2021). Optimización de la Gestión Administrativa Mediante la Implementación de la Gestión por Procesos en la Universidad Franklin Roosevelt Huancayo, 2020. [Tesis de Grado, Universidad Peruana los Andes]. <https://hdl.handle.net/20.500.12848/2661>
- Álvarez, R. (2020). Justificación de la Investigación. [Tesis de Maestría, Universidad de Lima]. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/10821>
- Arbulú, G. y Soto, R. (2022). Gestión administrativa y productividad laboral en los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad distrital de Cayma. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107277>
- Arias, J. (2020). Proyecto de tesis: guía para la elaboración. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2236>
- Arias Gonzáles, J. L. y Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*. 1. 66-78. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Barrios, K., Contreras, J., y Olivero, E. (2019). La gestión por Procesos en las PYMES de Barranquilla: Factor diferenciador de la competitividad organizacional. *Información Tecnológica*, 30(2). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>

- Baiyere, A., Salmela, H., & Tapanainen, T. (2020). Digital transformation and the new logics of business process management. *European journal of information systems*, 29(3), 238-259. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/0960085X.2020.1718007>
- Bedoya, F. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu emprendedor TES*, 4(3), 65-76. <http://espirituemprededortes.com/index.php/revista/article/view/207>
- Bick, A., Blandin, A., & Mertens, K. (2023). Work from home before and after the COVID-19 outbreak. *American Economic Journal: Macroeconomics*, 15(4), 1-39. <https://pubs.aeaweb.org/doi/abs/10.1257/mac.20210061>
- Castanedo, A. (2019). Modelo conceptual descriptivo para ejecutar una eficaz gestión por procesos, con garantía de calidad, en la Universidad del siglo xxi. *Revista Cubana de Educación Superior*, 38(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0257-43142019000200011&script=sci_arttext&tlng=pt
- Cisneros J., Guevara, F., Urdánigo J., y Garcés E. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que apoyan a la Investigación Científica en tiempo de Pandemia. *Domino de las Ciencias*, 8(1), 1165-1185. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2546>
- Condori, P. (2020). Universo, población y muestra. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18.pdf>
- CONCYTEC (2019). Memoria Institucional 2018. Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – Concytec https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/CONC_60241e00ba32ff2e522c04e78fb3f8cc/Description
- Cornejo, A. (2022). Competencias laborales para orientar la calidad de servicio al cliente en Financiera Crediscotia Sullana 2019. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46818>
- Chavez, E., Anticona, D., Risco, M., Rojas, L., y Caballero, J. (2023). Gestión del conocimiento y las Tic en la Productividad Laboral de funcionarios del Sector

Público del Perú. *Bibliotecas anales de investigación*, 19(1), 1-9.
https://www.researchgate.net/publication/371782761_GESTION_DEL_CONOCIMIENTO_Y_LAS_TIC_EN_LA_PRODUCTIVIDAD_LABORAL_DE_FUNCIONARIOS_DEL_SECTOR_PUBLICO_DEL_PERU_KNOWLEDGE_MANAGEMENT_AND ICT_IN_THE_LABOR_PRODUCTIVITY_OF_OFFICIALS_OF_THE_PUBLIC_SECTOR_OF_P

Chambers, L., & Taylor, M. (2019). *Strategic planning: Processes, tools and outcomes*. Routledge.

https://books.google.cl/books?hl=es&lr=&id=Fzr3DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR2&dq=Strategic+planning:+Processes,+tools+and+outcomes.+&ots=7il_YaBADq&sig=hRzgbSzpDm3G38v5Rps4hH93lxs

Dávila, R., Agüero, E., Castro, L., y Vargas, A. (2022). Productividad laboral y el teletrabajo en el sector público durante el período de emergencia nacional. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(2). 402-409.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000200402

Flores, S., y Núñez, L. (2021). Gestión por procesos en el marco de la Modernización de la Gestión Pública en el Perú. *Revista de investigación científica y tecnológica*, 2(3). 140-164. <https://doi.org/https://doi.org/10.47422/ac.v2i3.54>

Florián, O., Corali, C., Luján, B., Quiñonez, N., Suárez, B., y Gavidia, E. (2021). Gestión por Procesos para la Calidad del Servicio en una empresa Pyme del Sector Servicentro. *LA CCEI*. 1-10. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2021.1.1.295>

Flores, K., Barahona, J., y Coronado, M. (2020). Gestión por procesos para incrementar la productividad en la empresa “Comercio Industria y Servicios GMV EIRL”. *INGENIERÍA: Ciencia, Tecnología e Innovación*, 7(1). <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/ING/article/download/1355/1597>

Feria, H., Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didáctica Y Educación*, 11(3), 62–79. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>

Galdos, E. (2019). Gestión por procesos para mejorar la productividad del crédito emprendedor de la Caja Sullana, 2019. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/102232>

- Hernández, O., Ortiz, J., Ortiz, M., y Orozco, M. (2020). Medición del comportamiento laboral y su impacto en la productividad. *Computacion y Sistemas*, 24(3), 1305-1312. <https://doi.org/10.13053/CYS-24-3-3489>
- Hernández, C. y Escobar, C. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79. <https://camjol.info/index.php/alerta/article/download/7535/7746>
- Hurtado, M. y Urtecho G. (2022). Análisis de la gestión de los procesos operativos en el Banco de la Nación en el distrito de Chimbote, 2022. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104553>
- Jiménez, L. (2020). Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad. *Convergence Tech*, 4(4), 59-68. https://www.researchgate.net/profile/Ledys-Jimenez/publication/352750927_IMPACTO_DE_LA_INVESTIGACION_CUANTITATIVA_EN_LA_ACTUALIDAD/links/60d66a7b299bf1ea9e9e5113/IMPACTO-DE-LA-INVESTIGACION-CUANTITATIVA-EN-LA-ACTUALIDAD.pdf
- Krajewski, L., Ritzman, L., & Malhotra, M. (2019). *Operations management: processes and supply chains: global edition*. Pearson Higher Ed. <https://thuvienso.hoasen.edu.vn/handle/123456789/13052>
- Koomen, B., Hoogeboom, M., & Schellens, V. (2019). PLM implementation success rate in SME. *An empirical study of implementation projects, preliminary findings*. In *IFIP International Conference on Product Lifecycle Management*. 47-57. https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-42250-9_5
- Lamine, E., Thabet, R., Sienou, A., Bork, D., Fontanili, F., & Pingaud, H. (2020). BPRIM: An integrated framework for business process management and risk management. *Computers in Industry*, 117, 103199. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0166361520300890>
- Legarda, S. (2019). Administración por procesos: Impacto en la gestión de las Instituciones de Educación Superior, caso Facultad de Ciencias Administrativas de La Universidad Central del Ecuador. *Journal of Engineering Research and Application*, 9(1), 27-58. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/17860>

- López, P. (2020). Estrategias motivacionales para promover el desempeño de los empleados de una municipalidad distrital de la provincia de Sullana, 2019. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84918>
- Molina, S. (2019). Efectividad del sistema integrado de gestión administrativa en la gestión de la Municipalidad de Los Olivos, 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/3635>
- Monczka, R., Handfield, R., Giunipero, L., & Patterson, J. (2021). Purchasing & supply chain management. *Cengage Learning*. <https://thuvienso.hoasen.edu.vn/handle/123456789/12731>
- Ochoa, J. y Yunkor, Y. (2019). El estudio descriptivo en la investigación científica. *Acta jurídica peruana*, 2(2). <http://201.234.119.250/index.php/ajp/article/view/224>
- Otto, A., Szymanski, D. & Varadarajan, R. (2020). Customer satisfaction and firm performance: insights from over a quarter century of empirical research. *Journal of the Academy of Marketing science*, 48, 543-564. <https://link.springer.com/article/10.1007/s11747-019-00657-7>
- OIT. (2021). *Un amplio margen de oportunidad para mejorar la productividad. Eficiencia Técnica de las empresas en México*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_831230.pdf
- Pérez, G. (2022). Modelo de gestión por procesos administrativos para la calidad de atención en el Distrito Fiscal Sullana-Ayabaca. [Tesis Doctoral, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78337>
- Ramírez, G., Magaña, D., y Ojeda, R. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Transcender, Contabilidad y Gestión*, 7(20). 189-208. <https://doi.org/https://doi.org/10.36791/tcg.v8i20.166>
- Rivas, C. (2022). Gestión por procesos y los indicadores de cumplimiento en la red de mercados municipales. [Tesis de Maestría, Universidad Laica Vicente

- Rocafuerte de Guayaquil]. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/4919>
- Ruiz, R., Aldana, J., y Colina, F. (2022). Flexibilidad Laboral y Productividad en el Teletrabajo. *Interciencia*, 47(9), 381-386. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/6343/F.Colina_Interciencia_Articulo_spa_2022.pdf?sequence=1
- Hansen, M. (2019). *Great at work: The hidden habits of top performers*. Simon & Schuster. <https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=IZ2nDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=Great+at+Work:+The+Hidden+Habits+of+Top+Performers&ots=EMQMu09zAG&sig=sFFtdmHrI8jpH14qNkxsryocehc>
- Sucasaire, J. (2022). *Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra de investigación*. Sucasaire Pilco, Jorge. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/3096>
- Shao, Z., Zhang, L., Li, X., & Guo, Y. (2019). Antecedents of trust and continuance intention in mobile payment platforms: The moderating effect of gender. *Electronic Commerce Research and Applications*, 33, 100823. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1567422318300899>
- Schoofs, L., Claeys, A., De Waele, A., & Cauberghe, V. (2019). The role of empathy in crisis communication: Providing a deeper understanding of how organizational crises and crisis communication affect reputation. *Public Relations Review*, 45(5), 101851. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0363811119301833>
- Tao, F., Sui, F., Liu, A., Qi, Q., Zhang, M., Song, B., & Nee, A. (2019). Digital twin-driven product design framework. *International Journal of Production Research*, 57(12), 3935-3953. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00207543.2018.1443229>
- Van Knippenberg, D., Nishii, L. & Dwertmann, D. (2020). Synergy from diversity: Managing team diversity to enhance performance. *Behavioral Science & Policy*, 6(1), 75-92. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/237946152000600108>
- Vílchez, M., y Sánchez, K. (2021). Gestión por procesos e imagen institucional: en busca de mayor visibilidad municipal para los ciudadanos. *Ciencia Latina*

Revista Científica Multidisciplinar, 5(4), 6444-6473.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.778

Visuete, M. y Carvajal, P. (2022). Satisfacción laboral y la productividad en la empresa confecciones "D´MISHELs" de la ciudad de Ambato. [Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/35525>

Villena, A. (2022). Productividad laboral en la oficina distrital de procesos electorales, Moyobamba, 2021. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/88463>

Zaldumbide, O. (2019). Metodología para la Gestión por Procesos, un enfoque para la implementación. *Revista Ciencias de Seguridad y Defensa*, 4(7), 31-43.
<https://www.researchgate.net/publication/341056986>

Zeta, LI. (2022). Estrategias de gestión para la productividad laboral en Caja Sullana - oficina especial, Chepén. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/100108>

ANEXOS

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
VARIABLE 1: GESTIÓN POR PROCESOS	Saavedra (2022), manifiesta que es un modelo que toda empresa requiere para sacar la máxima eficiencia a sus colaboradores, teniendo en cuenta las actividades que realizan y sus distintos procedimientos.	Se midió la variable independiente a través de sus 3 dimensiones con sus respectivos indicadores a través de la aplicación de un instrumento denominado cuestionario con 18 preguntas a 167 servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana.	Procesos de estrategia	Planificar Implementar Verificar	Ordinal
			Procesos de negocio	Satisfacción del cliente Diseño de servicios Tiempo de entrega	Ordinal
			Procesos de apoyo	Compras Pagos Reparación de máquinas	Ordinal

**VARIABLE 2:
PRODUCTIVIDAD
LABORAL**

Hansen (2019) define la productividad laboral como el rendimiento global del trabajador en función de sus actividades, siendo el resultado de las características, habilidades y factores motivacionales que conllevan al éxito.

Se midió la variable dependiente a través de sus 3 dimensiones con sus respectivos indicadores a través de la aplicación de un instrumento denominado cuestionario con 18 preguntas a 167 servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana.

Eficiencia	Tiempo de tareas	Ordinal
	Utilización de recursos	
	Calidad del servicio	
Eficacia	Tasa de éxito	Ordinal
	Tiempo de respuesta	
	Medición de resultados	
Sinergia	Relaciones interpersonales	Ordinal
	Comunicación	
	Empatía	

Matriz de consistencia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;">Gestión por Procesos para Incrementar la Productividad Laboral en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023</p>	<p>Problema general: ¿Cómo la gestión por procesos incrementa la productividad laboral en los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023?</p>	<p>Objetivo General: Evaluar la gestión por procesos para incrementar la productividad laboral en los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tipo de investigación: Aplicada - Descriptiva • Diseño de investigación: No experimental - corte transversal • Enfoque: Cuantitativo - Población: 294 servidores • Muestra: 167 servidores • Técnicas e instrumentos: Encuesta Cuestionario
	<p>Problemas específicos: PE1: ¿Cómo son los procesos de estrategia en los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023? PE2: ¿De qué forma son los procesos de negocio en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023? PE3: ¿De qué manera son los procesos de apoyo en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023? PE4: ¿Cómo es la eficiencia en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023? PE5: ¿Cómo es la eficacia de los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023? PE6: ¿Cómo es la sinergia en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023?</p>	<p>Objetivos específicos: OE1: Determinar los procesos de estrategia en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023. OE2: Definir los procesos de negocio en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023. OE3: Describir los procesos de apoyo en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023. OE4: Detallar la eficiencia en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023 OE5: Identificar la eficacia en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023 OE6: Describir la sinergia en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023</p>	

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Variables	Dimensiones	Indicadores		Instrumento (cuestionario)	
				N° de ítems	ítems
X: Gestión por procesos	X1: Procesos de estrategia	X1.1	Planificar	1	En la Municipalidad se realiza un proceso formal de planificación de tareas y actividades
				2	En la institución pública se establecen objetivos con plazos definidos para las tareas y actividades de los empleados
		X1.2	Implementar	3	La entidad pública proporciona los recursos y la capacitación necesaria para llevar a cabo las tareas de manera efectiva
				4	La Municipalidad realiza un seguimiento constante de la ejecución de tareas para garantizar el cumplimiento de objetivos
		X1.3	Verificar	5	En la institución pública se lleva a cabo una verificación regular de las tareas realizadas por sus empleados
				6	El gobierno local de Sullana toma medidas correctivas en caso de retrasos en las tareas encomendadas
	X2: Procesos de negocio	X2.1	Satisfacción del cliente	7	La municipalidad evalúa la satisfacción de los clientes con sus servicios
				8	La entidad pública tiene en cuenta la opinión de los ciudadanos que requieren sus servicios
		X2.2	Diseño de servicios	9	La institución pública evalúa el diseño de los servicios brindados a los ciudadanos
				10	El gobierno local de Sullana implementa mejoras significativas a los servicios ofrecidos a los ciudadanos
		X2.3	Tiempo de entrega	11	La municipalidad revisa los plazos de entrega de los documentos a los ciudadanos
				12	La entidad pública implementa protocolos para garantizar respuestas oportunas y eficientes en la entrega de servicios
	X3: Procesos de apoyo	X3.1	Compras	13	La institución pública compra los materiales necesarios en los momentos oportunos
				14	El gobierno local de Sullana evalúa los estándares de calidad de

					las compras que se realizan
		X3.2	Pagos	15	La municipalidad realiza los pagos en las fechas establecidas
				16	La entidad pública establece medidas para resolver problemas relacionados al incumplimiento de los pagos
		X3.3	Reparación de máquinas	17	Los técnicos e ingenieros realizan el mantenimiento y reparación de máquinas y equipos de la municipalidad
				18	Los técnicos e ingenieros actualizan los sistemas informáticos de las computadoras y laptops
Y: Productividad Laboral	Y1: Eficiencia	Y1.1	Tiempo de tareas	19	El gobierno local de Sullana establece plazos y tiempos de ejecución para las tareas y proyectos planificados
				20	La municipalidad implementa estrategias para mejorar la eficiencia en la gestión del tiempo
		Y1.2	Utilización de recursos	21	La institución pública realiza evaluaciones para optimizar el uso de recursos disponibles
				22	La entidad pública administra de forma correcta los recursos disponibles
		Y1.3	Calidad del servicio	23	El gobierno local de Sullana establece estándares y procedimientos de control de calidad para los servicios existentes
				24	La municipalidad implementa mejoras en el servicio a los ciudadanos
	Y2: Eficacia	Y2.1	Tasa de éxito	25	Los empleados cumplen con todas las actividades propuestas al final del día
				26	La institución pública evalúa el porcentaje de éxito de sus proyectos
		Y2.2	Tiempo de respuesta	27	La entidad pública atiende inmediatamente las solicitudes de los ciudadanos que exigen de sus servicios
				28	El gobierno local de Sullana ofrece soluciones a los ciudadanos en caso de demoras en los servicios
		Y2.3	Medición de resultados	29	Los empleados analizan sus fortalezas y debilidades para mejorar el logro de las actividades
30	La municipalidad implementa herramientas de medición respecto a los resultados obtenidos a lo largo del día				
Y3: Sinergia	Y3.1	Relaciones	31	La institución pública implementa estrategias para promover un	

			interpersonales		ambiente de trabajo colaborativo y armonioso
				32	La entidad pública enfrenta positivamente los desafíos que se presenten a lo largo del día
		Y3.2	Comunicación	33	Los empleados mantienen de manera efectiva y transparente la comunicación interna y externa de la municipalidad
				34	La municipalidad implementa canales de comunicación acordes a las necesidades de información entre los empleados, obreros y ciudadanos
		Y3.3	Empatía	35	La entidad pública realiza estrategias para promover la empatía entre los servidores de la municipalidad
				36	El gobierno local de Sullana capacita a los empleados para fomentar la empatía en el servicio ofrecido a los ciudadanos

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
FICHA DE ENCUESTA

Estimado colaborador, sus respuestas en el siguiente cuestionario son de mucha importancia ya que contribuirán a una investigación de tipo académica, que busca establecer la relación entre las variables gestión por procesos y productividad laboral. Toda la información será confidencial.

De la misma manera se requiere su consentimiento informado para poder aplicarle el instrumento de investigación. En ese sentido agradeceré marcar el siguiente recuadro en señal de conformidad:

Declaro estar informado de la aplicación de la siguiente encuesta y en señal de conformidad marco con una x el casillero:

Estoy de acuerdo

No estoy de acuerdo

TIEMPO DE DURACIÓN: 15 MINUTOS
INSTRUCCIONES

Marcar con una (X) el número según la importancia que usted considere

ESCALA DE VALORACIÓN	1	2	3	4	5
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

V1. Gestión por procesos				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Procesos de estrategia	Planificar	1	En la Municipalidad se realiza un proceso formal de planificación de tareas y actividades					
		2	En la institución pública se establecen objetivos con plazos definidos para las tareas y actividades de los empleados					
	Implementar	3	La entidad pública proporciona los recursos y la capacitación necesaria para llevar a cabo las tareas de manera efectiva					
		4	La Municipalidad realiza un seguimiento constante de la ejecución de tareas para garantizar el cumplimiento de objetivos					
	Verificar	5	En la institución pública se lleva a cabo una verificación regular de las tareas realizadas por sus empleados					
		6	El gobierno local de Sullana toma medidas correctivas en caso de retrasos en las tareas encomendadas					
Procesos de negocio	Satisfacción del cliente	7	La municipalidad evalúa la satisfacción de los clientes con sus servicios					
		8	La entidad pública tiene en cuenta la opinión de los ciudadanos que requieren sus servicios					
	Diseño de servicios	9	La institución pública evalúa el diseño de los servicios brindados a los ciudadanos					
		10	El gobierno local de Sullana implementa mejoras significativas a los servicios ofrecidos a los ciudadanos					
	Tiempo de entrega	11	La municipalidad revisa los plazos de entrega de los documentos a los ciudadanos					
		12	La entidad pública implementa protocolos para garantizar respuestas oportunas y eficientes en la entrega de servicios					
Procesos de apoyo	Compras	13	La institución pública compra los materiales necesarios en los momentos oportunos					
		14	El gobierno local de Sullana evalúa los estándares de calidad de las compras que se realizan					
	Pagos	15	La municipalidad realiza los pagos en las fechas establecidas					
		16	La entidad pública establece medidas para resolver problemas relacionados al incumplimiento de los pagos					
	Reparación de máquinas	17	Los técnicos e ingenieros realizan el mantenimiento y reparación de máquinas y equipos de la municipalidad					
		18	Los técnicos e ingenieros actualizan los sistemas informáticos de las computadoras y laptops					

V1. Productividad laboral				OPCION DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	Ítems	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
Eficiencia	Tiempo de tareas	1	El organismo municipal establece plazos y tiempos de ejecución para las tareas y proyectos planificados					
		2	La municipalidad implementa estrategias para mejorar la eficiencia en la gestión del tiempo					
	Utilización de recursos	3	La institución pública realiza evaluaciones para optimizar el uso de recursos disponibles					
		4	La entidad pública administra de forma correcta los recursos disponibles					
	Calidad del servicio	5	El organismo municipal establece estándares y procedimientos de control de calidad para los servicios existentes					
		6	La municipalidad implementa mejoras en el servicio a los ciudadanos					
Desempeño	Tasa de éxito	7	Los empleados cumplen con todas las actividades propuestas al final del día					
		8	La institución pública evalúa el porcentaje de éxito de sus proyectos					
	Tiempo de respuesta	9	La entidad pública atiende inmediatamente las solicitudes de los ciudadanos que exigen de sus servicios					
		10	El organismo municipal ofrece soluciones a los ciudadanos en caso de demoras en los servicios					
	Medición de resultados	11	Los empleados realizan autoevaluaciones para mejorar el logro de actividades diarias					
		12	La municipalidad implementa herramientas de medición respecto a los resultados obtenidos a lo largo del día					
Metas de la organización	Relaciones interpersonales	13	La institución pública implementa estrategias para promover un ambiente de trabajo colaborativo y armonioso					
		14	La entidad pública enfrenta positivamente los desafíos o conflictos que se presenten a lo largo del día					
	Comunicación	15	Los empleados mantienen de manera efectiva y transparente la comunicación interna y externa de la municipalidad					
		16	La municipalidad implementa canales de comunicación acorde a las necesidades de información entre los empleados, obreros y ciudadanos					
	Empatía	17	La entidad pública realiza estrategias para promover la empatía entre los servidores de la municipalidad					
		18	El organismo municipal capacita a los empleados para fomentar la empatía en el servicio ofrecido a los ciudadanos					

	El objetivo es describir ambas variables.
--	---

4. **Soporte teórico**

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión por procesos	Procesos de estrategia	Los procesos estratégicos, se refieren a las actividades que una organización concibe y ejecuta con el propósito de llevar a cabo sus planes estratégicos. Estos procedimientos permiten a la entidad reconocer sus ventajas, desafíos y oportunidades. Para analizarlos se debe tener en cuenta los indicadores, planificar, implementar y verificar (Krajewski & Malhotra, 2022).
	Procesos de negocio	Baiyere et al. (2020) indica que los procesos de negocio están estrechamente alineados con la misión de la empresa y tienen un vínculo directo con los clientes. Al analizar estos procesos, se consideran aspectos cruciales como la satisfacción del cliente, el diseño de productos y los tiempos de entrega.
	Procesos de apoyo	Los procesos de apoyo, en el contexto de esta investigación, engloban aquellas actividades que proveen los recursos y servicios esenciales para respaldar el funcionamiento de los procesos centrales de estrategia y negocio. Entre estos procesos, destacan especialmente los procesos de adquisiciones, los de pagos y los de mantenimiento y reparación de maquinaria (Lamine et al., 2020).
Productividad Laboral	Eficiencia	La eficiencia se define como la capacidad de llevar a cabo una tarea, proceso o actividad con el uso mínimo de recursos, tales como el tiempo, el esfuerzo y los costos. La eficiencia puede evaluarse mediante tres indicadores clave: el tiempo necesario para completar tareas, la utilización eficaz de los recursos disponibles y la calidad del servicio proporcionado (Render y Heizer 2014).
	Eficacia	La eficacia se define como la habilidad para alcanzar con éxito los objetivos y metas establecidos de manera rápida y precisa. Los indicadores clave de la eficacia incluyen la tasa de éxito, el tiempo de respuesta y la medición de resultados (Bick et al., 2023).
	Sinergia	La sinergia se refiere a la colaboración y cooperación entre diferentes elementos o partes, que, al trabajar juntos, logran un resultado que supera lo que podrían alcanzar individualmente. Los indicadores clave de la sinergia incluyen las relaciones interpersonales, la calidad de la comunicación y la empatía (Van Knippenberg et al., 2020).

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Gestión por Procesos para Incrementar la Productividad Laboral en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023**” elaborado por (Erick Alexandro Gonzales Gonzales) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de

los ítems según corresponda.

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

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión por procesos

- Primera dimensión: **Procesos de estrategia**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentran los procesos de estrategia**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificar	En la Municipalidad se realiza un proceso formal de planificación de tareas y actividades	4	4	4	
	En la institución pública se establecen objetivos con plazos definidos para las tareas y actividades de los empleados	4	4	4	
Implementar	La entidad pública proporciona los recursos y la capacitación necesaria para llevar a cabo las tareas de manera efectiva	4	4	4	
	La Municipalidad realiza un seguimiento constante de la ejecución de tareas para garantizar el cumplimiento de objetivos	4	4	4	
Verificar	En la institución pública se lleva a cabo una verificación regular de las tareas realizadas por sus empleados	4	4	4	
	El gobierno local de Sullana toma medidas correctivas en caso de retrasos en las tareas encomendadas	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Procesos de negocio**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentran los procesos de negocio**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción del cliente	La municipalidad evalúa la satisfacción de los clientes con sus servicios	4	4	4	
	La entidad pública tiene en cuenta la opinión de los ciudadanos que requieren sus servicios	4	4	4	
Diseño de servicios	La institución pública evalúa el diseño de los servicios brindados a los ciudadanos	4	4	4	
	El gobierno local de Sullana implementa mejoras significativas a los servicios ofrecidos a los ciudadanos	4	4	4	
Tiempo de entrega	La municipalidad revisa los plazos de entrega de los documentos a los ciudadanos	4	4	4	
	La entidad pública implementa protocolos para garantizar respuestas oportunas y eficientes en la entrega de servicios	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Procesos de apoyo**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentran los procesos de apoyo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compras	La institución pública compra los materiales necesarios en los momentos oportunos	4	4	4	
	El gobierno local de Sullana evalúa los estándares de calidad de las compras que se realizan	4	4	4	
Pagos	La municipalidad realiza los pagos en las fechas establecidas	4	4	4	
	La entidad pública establece medidas para resolver problemas relacionados al incumplimiento de los pagos	4	4	4	
Reparación de máquinas entrega	Los técnicos e ingenieros realizan el mantenimiento y reparación de máquinas y equipos de la municipalidad	4	4	4	
	Los técnicos e ingenieros actualizan los sistemas informáticos de las computadoras y laptops	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Productividad Laboral

- Primera dimensión: **Eficiencia**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la eficiencia**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de tareas	El gobierno local de Sullana establece plazos y tiempos de ejecución para las tareas y proyectos planificados	4	4	4	
	La municipalidad implementa estrategias para mejorar la eficiencia en la gestión del tiempo	4	4	4	
Utilización de recursos	La institución pública realiza evaluaciones para optimizar el uso de recursos disponibles	4	4	4	
	La entidad pública administra de forma correcta los recursos disponibles	4	4	4	
Calidad del servicio	El gobierno local de Sullana establece estándares y procedimientos de control de calidad para los servicios existentes	4	4	4	
	La municipalidad implementa mejoras en el servicio a los ciudadanos	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Eficacia**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la eficacia**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tasa de éxito	Los empleados cumplen con todas las actividades propuestas al final del día	4	4	4	
	La institución pública evalúa el porcentaje de éxito de sus proyectos	4	4	4	
Tiempo de respuesta	La entidad pública atiende inmediatamente e las solicitudes de los ciudadanos que exigen de sus servicios	4	4	4	
	El gobierno local de Sullana ofrece soluciones a los ciudadanos en caso de demoras en los servicios	4	4	4	
Medición de resultados	Los empleados analizan sus fortalezas y debilidades para mejorar el logro de las actividades	4	4	4	
	La municipalidad implementa herramientas de medición respecto a los resultados obtenidos a lo largo del día	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Sinergia**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la sinergia**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones interpersonal es	La institución pública implementa estrategias para promover un ambiente de trabajo colaborativo y armonioso	4	4	4	
	La entidad pública enfrenta positivamente los desafíos que se presenten a lo largo del día	4	4	4	
Comunicación	Los empleados mantienen de manera efectiva y transparente la comunicación interna y externa de la municipalidad	4	4	4	
	La municipalidad implementa canales de comunicación acordes a las necesidades de información entre los empleados, obreros y ciudadanos	4	4	4	
Empatía	La entidad pública realiza estrategias para promover la empatía entre los servidores de la municipalidad	4	4	4	
	El gobierno local de Sullana capacita a los empleados para fomentar	4	4	4	

	la empatía en el servicio ofrecido a los ciudadanos				
--	---	--	--	--	--



Mgtr. Cecilia Gomez Zuñiga
CIAD. 15719

Mg. Gomez Zuñiga Cecilia Paula Luisa
DNI: 03490490

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 10. Juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión por Procesos para Incrementar la Productividad Laboral en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Mg. José Martin Lazo Sanchez
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de organizaciones
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en Escala Ordinal
Autor:	Gonzales Gonzales Erick Alejandro
Procedencia:	Sede UCV
Administración:	Gonzales Gonzales Erick Alejandro
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Sullana
Significación:	Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 18 Ítems en total. El objetivo es describir ambas variables. La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 18 Ítems en total. El objetivo es describir ambas variables.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión por procesos	Procesos de estrategia	Los procesos estratégicos, se refieren a las actividades que una organización concibe y ejecuta con el propósito de llevar a cabo sus planes estratégicos. Estos procedimientos permiten a la entidad reconocer sus ventajas, desafíos y oportunidades. Para analizarlos se debe tener en cuenta los indicadores, planificar, implementar y verificar (Krajewski & Malhotra, 2022).
	Procesos de negocio	Baiyere et al. (2020) indica que los procesos de negocio están estrechamente alineados con la misión de la empresa y tienen un vínculo directo con los clientes. Al analizar estos procesos, se consideran aspectos cruciales como la satisfacción del cliente, el diseño de productos y los tiempos de entrega.
	Procesos de apoyo	Los procesos de apoyo, en el contexto de esta investigación, engloban aquellas actividades que proveen los recursos y servicios esenciales para respaldar el funcionamiento de los procesos centrales de estrategia y negocio. Entre estos procesos, destacan especialmente los procesos de adquisiciones, los de pagos y los de mantenimiento y reparación de maquinaria (Lamine et al., 2020).
Productividad Laboral	Eficiencia	La eficiencia se define como la capacidad de llevar a cabo una tarea, proceso o actividad con el uso mínimo de recursos, tales como el tiempo, el esfuerzo y los costos. La eficiencia puede evaluarse mediante tres indicadores clave: el tiempo necesario para completar tareas, la utilización eficaz de los recursos disponibles y la calidad del servicio proporcionado (Render y Heizer 2014).
	Eficacia	La eficacia se define como la habilidad para alcanzar con éxito los objetivos y metas establecidos de manera rápida y precisa. Los indicadores clave de la eficacia incluyen la tasa de éxito, el tiempo de respuesta y la medición de resultados (Bick et al., 2023).
	Sinergia	La sinergia se refiere a la colaboración y cooperación entre diferentes elementos o partes, que, al trabajar juntos, logran un resultado que supera lo que podrían alcanzar individualmente. Los indicadores clave de la sinergia incluyen las relaciones interpersonales, la calidad de la comunicación y la empatía (Van Knippenberg et al., 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Gestión por Procesos para Incrementar la Productividad Laboral en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023**” elaborado por (Erick Alexandro Gonzales Gonzales) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión por procesos

- Primera dimensión: **Procesos de estrategia**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentran los procesos de estrategia**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificar	En la Municipalidad se realiza un proceso formal de planificación de tareas y actividades	4	4	4	
	En la institución pública se establecen objetivos con plazos definidos para las tareas y actividades de los empleados	4	4	4	
Implementar	La entidad pública proporciona los recursos y la capacitación necesaria para llevar a cabo las tareas de manera efectiva	4	4	4	
	La Municipalidad realiza un seguimiento constante de la ejecución de tareas para garantizar el cumplimiento de objetivos	4	4	4	
Verificar	En la institución pública se lleva a cabo una verificación regular de las tareas realizadas por sus empleados	4	4	4	
	El gobierno local de Sullana toma medidas correctivas en caso de retrasos en las tareas encomendadas	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Procesos de negocio**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentran los procesos de negocio**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción del cliente	La municipalidad evalúa la satisfacción de los clientes con sus servicios	4	4	4	
	La entidad pública tiene en cuenta la opinión de los ciudadanos que requieren sus servicios	4	4	4	
Diseño de servicios	La institución pública evalúa el diseño de los servicios brindados a los ciudadanos	4	4	4	
	El gobierno local de Sullana implementa mejoras significativas a los servicios ofrecidos a los ciudadanos	4	4	4	
Tiempo de entrega	La municipalidad revisa los plazos de entrega de los documentos a los ciudadanos	4	4	4	
	La entidad pública implementa protocolos para garantizar respuestas oportunas y eficientes en la entrega de servicios	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Procesos de apoyo**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentran los procesos de apoyo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compras	La institución pública compra los materiales necesarios en los momentos oportunos	4	4	4	
	El gobierno local de Sullana evalúa los estándares de calidad de las compras que se realizan	4	4	4	
Pagos	La municipalidad realiza los pagos en las fechas establecidas	4	4	4	
	La entidad pública establece medidas para resolver problemas relacionados al incumplimiento de los pagos	4	4	4	
Reparación de máquinas entrega	Los técnicos e ingenieros realizan el mantenimiento y reparación de máquinas y equipos de la municipalidad	4	4	4	
	Los técnicos e ingenieros actualizan los sistemas informáticos de las computadoras y laptops	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Productividad Laboral

- Primera dimensión: **Eficiencia**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la eficiencia**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de tareas	El gobierno local de Sullana establece plazos y tiempos de ejecución para las tareas y proyectos planificados	4	4	4	
	La municipalidad implementa estrategias para mejorar la eficiencia en la gestión del tiempo	4	4	4	
Utilización de recursos	La institución pública realiza evaluaciones para optimizar el uso de recursos disponibles	4	4	4	
	La entidad pública administra de forma correcta los recursos disponibles	4	4	4	
Calidad del servicio	El gobierno local de Sullana establece estándares y procedimientos de control de calidad para los servicios existentes	4	4	4	
	La municipalidad implementa mejoras en el servicio a los ciudadanos	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Eficacia**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la eficacia**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tasa de éxito	Los empleados cumplen con todas las actividades propuestas al final del día	4	4	4	
	La institución pública evalúa el porcentaje de éxito de sus proyectos	4	4	4	
Tiempo de respuesta	La entidad pública atiende inmediatamente e las solicitudes de los ciudadanos que exigen de sus servicios	4	4	4	
	El gobierno local de Sullana ofrece soluciones a los ciudadanos en caso de demoras en los servicios	4	4	4	
Medición de resultados	Los empleados analizan sus fortalezas y debilidades para mejorar el logro de las actividades	4	4	4	
	La municipalidad implementa herramientas de medición respecto a los resultados obtenidos a lo largo del día	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Sinergia**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la sinergia**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones interpersonal es	La institución pública implementa estrategias para promover un ambiente de trabajo colaborativo y armonioso	4	4	4	
	La entidad pública enfrenta positivamente los desafíos que se presenten a lo largo del día	4	4	4	
Comunicación	Los empleados mantienen de manera efectiva y transparente la comunicación interna y externa de la municipalidad	4	4	4	
	La municipalidad implementa canales de comunicación acordes a las necesidades de información entre los empleados, obreros y ciudadanos	4	4	4	
Empatía	La entidad pública realiza estrategias para promover la empatía entre los servidores de la municipalidad	4	4	4	
	El gobierno local de Sullana capacita a los empleados para fomentar	4	4	4	

	la empatía en el servicio ofrecido a los ciudadanos				
--	---	--	--	--	--



Mg. Jose Martin Lazo Sanchez
DNI: 02778943

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 11. Juicio de expertos

Evaluación por juicio de expertos

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “**Gestión por Procesos para Incrementar la Productividad Laboral en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Dr. Castillo Palacios Freddy William		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de organizaciones		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	No corresponde		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en Escala Ordinal
Autor:	Gonzales Gonzales Erick Alejandro
Procedencia:	Sede UCV
Administración:	Gonzales Gonzales Erick Alejandro
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	Sullana
Significación:	Está compuesta por dos variables: La primera variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 18 Ítems en total. El objetivo es describir ambas variables. La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 9 indicadores y 18 Ítems en total. El objetivo es describir ambas variables.

4. Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión por procesos	Procesos de estrategia	Los procesos estratégicos, se refieren a las actividades que una organización concibe y ejecuta con el propósito de llevar a cabo sus planes estratégicos. Estos procedimientos permiten a la entidad reconocer sus ventajas, desafíos y oportunidades. Para analizarlos se debe tener en cuenta los indicadores, planificar, implementar y verificar (Krajewski & Malhotra, 2022).
	Procesos de negocio	Baiyere et al. (2020) indica que los procesos de negocio están estrechamente alineados con la misión de la empresa y tienen un vínculo directo con los clientes. Al analizar estos procesos, se consideran aspectos cruciales como la satisfacción del cliente, el diseño de productos y los tiempos de entrega.
	Procesos de apoyo	Los procesos de apoyo, en el contexto de esta investigación, engloban aquellas actividades que proveen los recursos y servicios esenciales para respaldar el funcionamiento de los procesos centrales de estrategia y negocio. Entre estos procesos, destacan especialmente los procesos de adquisiciones, los de pagos y los de mantenimiento y reparación de maquinaria (Lamine et al., 2020).
Productividad Laboral	Eficiencia	La eficiencia se define como la capacidad de llevar a cabo una tarea, proceso o actividad con el uso mínimo de recursos, tales como el tiempo, el esfuerzo y los costos. La eficiencia puede evaluarse mediante tres indicadores clave: el tiempo necesario para completar tareas, la utilización eficaz de los recursos disponibles y la calidad del servicio proporcionado (Render y Heizer 2014).
	Eficacia	La eficacia se define como la habilidad para alcanzar con éxito los objetivos y metas establecidos de manera rápida y precisa. Los indicadores clave de la eficacia incluyen la tasa de éxito, el tiempo de respuesta y la medición de resultados (Bick et al., 2023).
	Sinergia	La sinergia se refiere a la colaboración y cooperación entre diferentes elementos o partes, que, al trabajar juntos, logran un resultado que supera lo que podrían alcanzar individualmente. Los indicadores clave de la sinergia incluyen las relaciones interpersonales, la calidad de la comunicación y la empatía (Van Knippenberg et al., 2020).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, le presentamos el cuestionario “**Gestión por Procesos para Incrementar la Productividad Laboral en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023**” elaborado por (Erick Alexandro Gonzales Gonzales) en el año 2023, de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Gestión por procesos

- Primera dimensión: **Procesos de estrategia**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentran los procesos de estrategia**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Planificar	En la Municipalidad se realiza un proceso formal de planificación de tareas y actividades	4	4	4	
	En la institución pública se establecen objetivos con plazos definidos para las tareas y actividades de los empleados	4	4	4	
Implementar	La entidad pública proporciona los recursos y la capacitación necesaria para llevar a cabo las tareas de manera efectiva	4	4	4	
	La Municipalidad realiza un seguimiento constante de la ejecución de tareas para garantizar el cumplimiento de objetivos	4	4	4	
Verificar	En la institución pública se lleva a cabo una verificación regular de las tareas realizadas por sus empleados	4	4	4	
	El gobierno local de Sullana toma medidas correctivas en caso de retrasos en las tareas encomendadas	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Procesos de negocio**

- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentran los procesos de negocio**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Satisfacción del cliente	La municipalidad evalúa la satisfacción de los clientes con sus servicios	4	4	4	
	La entidad pública tiene en cuenta la opinión de los ciudadanos que requieren sus servicios	4	4	4	
Diseño de servicios	La institución pública evalúa el diseño de los servicios brindados a los ciudadanos	4	4	4	
	El gobierno local de Sullana implementa mejoras significativas a los servicios ofrecidos a los ciudadanos	4	4	4	
Tiempo de entrega	La municipalidad revisa los plazos de entrega de los documentos a los ciudadanos	4	4	4	
	La entidad pública implementa protocolos para garantizar respuestas oportunas y eficientes en la entrega de servicios	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Procesos de apoyo**

- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentran los procesos de apoyo**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Compras	La institución pública compra los materiales necesarios en los momentos oportunos	4	4	4	
	El gobierno local de Sullana evalúa los estándares de calidad de las compras que se realizan	4	4	4	
Pagos	La municipalidad realiza los pagos en las fechas establecidas	4	4	4	
	La entidad pública establece medidas para resolver problemas relacionados al incumplimiento de los pagos	4	4	4	
Reparación de máquinas entrega	Los técnicos e ingenieros realizan el mantenimiento y reparación de máquinas y equipos de la municipalidad	4	4	4	
	Los técnicos e ingenieros actualizan los sistemas informáticos de las computadoras y laptops	4	4	4	

Dimensiones del instrumento: Productividad Laboral

- Primera dimensión: **Eficiencia**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la eficiencia**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de tareas	El gobierno local de Sullana establece plazos y tiempos de ejecución para las tareas y proyectos planificados	4	4	4	
	La municipalidad implementa estrategias para mejorar la eficiencia en la gestión del tiempo	4	4	4	
Utilización de recursos	La institución pública realiza evaluaciones para optimizar el uso de recursos disponibles	4	4	4	
	La entidad pública administra de forma correcta los recursos disponibles	4	4	4	
Calidad del servicio	El gobierno local de Sullana establece estándares y procedimientos de control de calidad para los servicios existentes	4	4	4	
	La municipalidad implementa mejoras en el servicio a los ciudadanos	4	4	4	


- Segunda dimensión: **Eficacia**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la eficacia**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tasa de éxito	Los empleados cumplen con todas las actividades propuestas al final del día	4	4	4	
	La institución pública evalúa el porcentaje de éxito de sus proyectos	4	4	4	
Tiempo de respuesta	La entidad pública atiende inmediatamente e las solicitudes de los ciudadanos que exigen de sus servicios	4	4	4	
	El gobierno local de Sullana ofrece soluciones a los ciudadanos en caso de demoras en los servicios	4	4	4	
Medición de resultados	Los empleados analizan sus fortalezas y debilidades para mejorar el logro de las actividades	4	4	4	
	La municipalidad implementa herramientas de medición respecto a los resultados obtenidos a lo largo del día	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Sinergia**
- Objetivos de la Dimensión: **Medir el nivel en que se encuentra la sinergia**

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Relaciones interpersonal es	La institución pública implementa estrategias para promover un ambiente de trabajo colaborativo y armonioso	4	4	4	
	La entidad pública enfrenta positivamente los desafíos que se presenten a lo largo del día	4	4	4	
Comunicación	Los empleados mantienen de manera efectiva y transparente la comunicación interna y externa de la municipalidad	4	4	4	
	La municipalidad implementa canales de comunicación acordes a las necesidades de información entre los empleados, obreros y ciudadanos	4	4	4	
Empatía	La entidad pública realiza estrategias para promover la empatía entre los servidores de la municipalidad	4	4	4	
	El gobierno local de Sullana capacita a los	4	4	4	

	empleados para fomentar la empatía en el servicio ofrecido a los ciudadanos				
--	---	--	--	--	--



Dr. Freddy W. Castillo Palacios
REG. UNIC DE COLEG. N° 843

Dr. Castillo Palacios Freddy William
DNI: 02842237

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía

Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

I. DATOS INFORMATIVOS

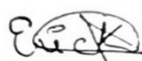
1.1. ESTUDIANTE	:	Gonzales Gonzales Erick Alexandro
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión por Procesos para Incrementar la Productividad Laboral en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023
1.3. ESCUELA PROFESIONAL:		Administración de Empresas
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:		<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
		<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	14/11/23
1.7. MUESTRA APLICADA	:	17 servidores públicos

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.808
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.)

El instrumento del cuestionario de la variable Gestión por Procesos tiene un índice de confiabilidad bueno de 80,8%



Estudiante: Gonzales Gonzales Erick Alexandro
DNI : 74961339



FIRMA
Mg. Felix Fabian Pintado Rodriguez
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA
COSEPE N° 829

Docente : Felix Fabian Pintado Rodriguez
DNI : 45246550

I. DATOS INFORMATIVOS

1.1. ESTUDIANTE	:	Gonzales Gonzales Erick Alexandro
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión por Procesos para Incrementar la Productividad Laboral en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023
1.3. ESCUELA PROFESIONAL:		Administración de Empresas
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO:		<i>KR-20 kuder Richardson</i> ()
		<i>Alfa de Cronbach.</i> (X)
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	14/11/23
1.7. MUESTRA APLICADA	:	17 servidores públicos

II. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	0.800
---	--------------

III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (Itmes iniciales, itmes mejorados, eliminados, etc.)

<p>El instrumento del cuestionario de la variable Productividad Laboral tiene un índice de confiabilidad bueno de 80,0%</p>



 Estudiante: Gonzales Gonzales Erick Alexandro
 DNI : 74961339



FIRMA
Mag. Felix Fabian Pintado Rodriguez
LICENCIADO EN ESTADISTICA
COSSPE N° 839

 Docente : Felix Fabian Pintado Rodriguez
 DNI : 45246550

Anexo 5. Consentimiento informado UCV

CONSENTIMIENTO INFORMADO *

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°062-2023-VI-UCV

Título de la investigación: Gestión por Procesos para Incrementar la Productividad Laboral en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023

Investigador: Erick Alejandro Gonzales Gonzales

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Gestión por Procesos para Incrementar la Productividad Laboral en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023”, cuyo objetivo es Evaluar la gestión por procesos para incrementar la productividad laboral en los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023. Esta investigación es desarrollada por un estudiante de pregrado de la carrera profesional de Administración, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad

Describir el impacto del problema de la investigación.

Se generará información descriptiva acerca de cómo una buena gestión por procesos incrementa la productividad laboral en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Sullana.

Procedimiento

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

1. Se realizará una encuesta donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “Gestión por Procesos para Incrementar la Productividad Laboral en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023”.
2. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en modalidad presencial. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

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 contactar con el Investigador [Gonzales Gonzales Erick Alejandro] email egonzalesgon@ucvvirtual.edu.pe y las Docentes asesoras (Dra. Suysuy Chambergo, Ericka Julissa) email: esuysuyc@ucvvirtual.edu.pe y (Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Reneé) email: mrpalacios@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y apellidos: Ing. Mogollón Meca Marlem Marcelino

Fecha y hora: 10 de Noviembre del 2023

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

** Obligatorio a partir de los 18 años*

Anexo 6. Reporte de similitud en software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome
ex.turnitin.com/app/carta/es/?re=103&io=2417246249&u=1088032488&u=1&lang=es

feedback studio ERICK ALEXANDRO GONZALES GONZALES Gestión por Procesos para Incrementar la Productividad Laboral en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023 /100 24 de 39

Resumen de coincidencias
9 %

Se están usando fuentes estándar.
Ver fuentes en inglés

Coincidencias

Nº	Detalle	Porcentaje
1	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	2 %
2	hull.kendall.net Fuente de Internet	2 %
3	Ensayos a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %
4	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	www.courashero.com Fuente de Internet	<1 %
6	Ensayos a Pontificia... Trabajo del estudiante	<1 %
7	teia.com Fuente de Internet	<1 %
8	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
9	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
10	igra.opmccrepublic... Fuente de Internet	<1 %
11	es.sideline.net Fuente de Internet	<1 %
12	infoibros.org Fuente de Internet	<1 %
13	www.eamhagcompre... Fuente de Internet	<1 %
14	www.neuroeconomi... Fuente de Internet	<1 %
15	"Tercer American Yearbo... Publicado	<1 %

Universidad César Vallejo
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Gestión por Procesos para Incrementar la Productividad Laboral en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración
AUTOR:
Gonzales Gonzales, Erick Alejandro (orcid.org/0000-0003-3811-8760)
ASESORAS:
Dra. Suysuy Chambergó, Ericka Julissa (orcid.org/0000-0003-0744-0052)
Dra. Palacios de Briceño, Mercedes Renée (orcid.org/0000-0001-8823-2855)
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de Organizaciones
LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento
PIURA — PERÚ
2024

Página: 1 de 30 Número de palabras: 10729 Versión solo texto del informe Alta resolución Actualizado

Anexo 7. Análisis complementario

Cálculo del tamaño de la muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

N= Tamaño de la muestra a ser estudiada (294 servidores públicos)

Z= Nivel de confianza considerado (para 95% de confianza Z= 1.96)

p= Probabilidad de concurrencia: (50%)

q="Probabilidad de no concurrencia: (50%)

e= Error permitido (5%)

$$n = \frac{294 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (294 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

El número de la muestra que se trabajó es: n= 167 servidores públicos

Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación
**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°066-2023-VI-UCV

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20154477021
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SULLANA	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos:	DNI:
Ing. Marlem Marcelino Mogollón Meca	03485385

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 8º, literal “c” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (RCU Nro. 0470-2022/UCV) (*), autorizo [x], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación: Gestión por Procesos para Incrementar la Productividad Laboral en los Servidores Públicos en la Municipalidad Provincial de Sullana, 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor:	DNI:
Nombres y Apellidos Erick Alejandro Gonzales Gonzales	74961339

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor del estudio.

Lugar y Fecha: 10 de Noviembre del 2023

Firma y sello:   **Municipalidad Provincial de Sullana**
Ing. Marlem M. Mogollón Meca
Alcalde Provincial de Sullana

(Ing. Marlem Marcelino Mogollón Meca)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 8º, literal "c" **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en las tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, ni en el cuerpo de la tesis ni en los anexos, pero sí será necesario describir sus características.