



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión por procesos y productividad del personal en la
Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,
2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Salas Pinto Yesica Milagros (ORCID: 0000-0003-1551-682X)

ASESOR:

Dr. Candia Menor Marco Antonio (ORCID: 0000-0002-4661-6228)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA — PERÚ

2020

Dedicatoria

A Dios por guiarme y fortalecerme, a mi familia por el apoyo en este camino de superación.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo por el aporte en mis conocimientos y la guía en esta investigación.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1	Niveles de la variable Gestión por procesos y productividad del personal	18
Tabla 2	Niveles de la dimensión Proceso estratégico y Productividad del personal	18
Tabla 3	Niveles de la dimensión proceso operativo misional y productividad del personal	19
Tabla 4	Niveles de las dimensiones proceso de soporte y productividad del personal	19
Tabla 5	Prueba de normalidad	20
Tabla 6	Correlación entre la gestión por procesos y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020	21
Tabla 7	Correlación entre el proceso estratégico y la productividad laboral	22
Tabla 8	Correlación entre el Proceso operativo misional y la productividad laboral	23
Tabla 9	Correlación entre el proceso de soporte y la productividad laboral	24

Resumen

La investigación titulada Gestión por procesos y productividad del personal en la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima, 2020 y el objetivo fue establecer la relación de la Gestión por procesos y productividad del personal en la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima, 2020.

En relación a la metodología el enfoque fue cuantitativo, el tipo de investigación fue básico; ya que trata de responder el porqué del objeto que se investiga de diseño no experimental, porque no hace variar en forma intencional las variables y ver su efecto en las variables, el alcance correlacional buscando conocer las relaciones que existen las variables.

La investigación tuvo como resultado que si la gestión por procesos es de nivel inadecuado el 10.1% presenta un nivel bajo y si la gestión por procesos es de nivel regular, el 22.9% presentó nivel bajo, 41.4% presentó nivel medio y el 10% presentó nivel alto y si presenta nivel adecuado el 1.4% presentó nivel bajo, el 7.1% presentó nivel medio y el 7.1% de nivel alto de productividad laboral y concluyó que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020, puesto que $p < 0.05$ y Rho de Spearman = 0.592

Palabras clave: gestión por procesos, productividad laboral, proceso estratégico

Abstract

The research entitled Management by processes and personnel productivity in the Executing Unit 009-VII Territorial Police Directorate Lima, 2020 and the objective was to establish the relationship of Management by processes and personnel productivity in the Executing Unit 009-VII Territorial Police Directorate Lima, 2020.

Regarding the methodology, the approach was quantitative, the type of research was basic; since it tries to answer the why of the object under investigation, of non-experimental design, because it does not intentionally vary the variables and to see its effect on the variables, the correlational scope seeking to know the association relationships that exist in the variables.

The investigation had as a result that if management by processes is of an inadequate level 10.1% present a low level and if management by processes is of a regular level, 22.9% presented a low level, 41.4% presented a medium level and 10% presented High level and if it presents an adequate level, 1.4% presented a low level, 7.1% presented a medium level and 7.1% a high level of labor productivity and concluded that there is a significant relationship between management by processes and labor productivity of the Executing Unit 009- VII Lima Police Territorial Directorate, 2020, since $p < 0.05$ and Spearman's Rho = 0.592

Keywords: process management, labor productivity, strategic process

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto internacional la gestión por procesos, es una de las acciones que las organizaciones intentan mejorar, a fin de conducir a la organización a tener una concentración del valor que tiene la satisfacción de las necesidades de los administrados (en el caso de entidades públicas), esto ha sido, además de un requisito indispensable del cual los profesionales han concluido, que para su éxito deberá ir de la mano con las habilidades blandas (Tito, 2016). La Organización Internacional de Normalización (ISO: 2015), dice que la gestión de procesos es indispensable en la incorporación dentro de un plan estratégico para la organización (Huapaya, 2019). La estrategia europea de crecimiento tiene un doble objetivo: convertirse en un sindicato innovador y mejorar la flexibilidad laboral. Sin embargo, pocos han abordado la cuestión de si estas dos estrategias son compatibles o concurren (De Spiegelaere et al., 2014).

Una gestión de procesos en el personal, se requiere desarrollar la versión convencional, en la que el empleador de características prácticas siempre debe intercambiar y migrar hacia una empresa a través de tácticas contenidas dentro de las “cadenas de valor” de cada organismo, que afirmen que el público en general artículos y ofertas bajo su obligación generen efectos maravillosos y afecta al público en general. Los procedimientos se describen como una serie de labores que reelaboran un insumo o ingresan (una solicitud de un bien o proveedor o cada uno) en un resultado (la entrega del mejor o del proveedor o ambos), agregando lineamientos en cada grado de la cadena (situaciones de mayor satisfacción / carga, velocidad, facilidad, entre otros) (PNMGP, 2013).

La producción laboral es importante en toda la organización porque aquellas instituciones con buenas aptitudes y potencialidades individuales, llegarán a la cima más alta de sus propias adecuaciones y de sus asociaciones, debido a las habilidades relacionales permiten a los colaboradores cooperar eficazmente en actividades con grado de dificultad y son sometidos a situaciones en constante evolución (Fabián, 2018).

A nivel local se evidencian dificultades en la productividad laboral, observándose poca efectividad en los resultados de productividad en los informes institucionales y según CEPAL y OIT (2012) la productividad laboral es un indicador clave para la estimación del avance, ya que correlaciona perspectivas rentables y sociolaborales. Del lado rentable, es el principal

indicador del agujero exterior que aísla a las naciones de América Latina y el Caribe de las economías más creadas. En el campo sociolaboral, no es un hecho fortuito que la productividad del trabajo, estimada como el PIB por individuo utilizado, haya sido elegida como uno de los marcadores que demuestran los avances y contratiempos del objetivo. Alcanzar el trabajo completo y productivo y para todos, incluidos las y los jóvenes de primera meta del Milenio "Erradicar la pobreza extrema y el hambre.

La investigación se realizó en la unidad Ejecutora 009-VII de la Dirección Territorial Policial Lima y de no realizar la investigación la problemática persistiría.

El Problema general de la investigación fue: ¿Qué correlación existe entre la gestión por procesos y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima, 2020?. Siendo los Problemas Específicos: ¿Qué correlación existe entre el proceso estratégico y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima, 2020? ¿Qué correlación existe entre el proceso operativo misional y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima, 2020? ¿Qué correlación existe entre el proceso de soporte y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima, 2020?

En relación a la justificación Teórica, la gestión por procesos se justifica teóricamente en las bases teóricas modelo ISO 9001:2000 que planteó necesidades en la implementación de Sistemas de Calidad, siguiendo la técnica totalmente basada en el modelo. El modelo EFQM tiene en su definición, como criterio de gestión relevante y relación entre los comercializadores y los efectos, el "Manejo de enfoques" para la productividad teóricamente basadas en Chiavenato (2011) que se fundamenta totalmente en la convicción de que podrían hacer las cosas mejor hoy mucho mejor que ayer, adicionalmente requiere un sinfín de labores para adecuar las labores financieras a situaciones de conversión y observar nuevas teorías y procedimientos; es una creencia firme en el progreso humano.

En cuanto a la Justificación práctica, el actual estudio el conocer la relación de la gestión de procesos y la productividad laboral, posibilita realizar recomendaciones que beneficiarán a todo el personal de la Unidad. En cuanto a

la justificación social, las conclusiones del actual estudio permitirán ejecutar programas para optimizar los niveles encontrados y mejoren la gestión por procesos que garantizará una mejor productividad laboral, en beneficio de la institución para garantizar un servicio de calidad. En cuanto a la justificación metodológica, los instrumentos que se aplicaron fueron validados por profesionales y la confiabilidad a través de un piloto cumpliendo con los criterios metodológicos establecidos por el método científico

Justificación legal según el D.S. N° 004-2013-PCM determina una serie de metas particulares de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP, 2013) Implementar la gestión mediante el uso de estrategias y realizar la simplificación administrativa en todas las entidades públicas con el objetivo de producir resultados efectivos dentro del mejoramiento de estrategias y servicios orientados a residentes y colectivos (PNMGP, 2013).

En la tesis se habían propuesto el Objetivo general: Establecer la relación entre la gestión por procesos y la productividad laboral de la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima, 2020. Respecto a los objetivos específicos: Determinar la correlación entre los procesos estratégicos y la productividad laboral de la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima, 2020. Determinar la relación entre los procesos operativos misionales y la productividad laboral de trabajadores de la Unidad Ejecutora 009 - VII Dirección Territorial Policial Lima, 2020. Determina la relación entre los procesos de soporte y la productividad laboral de la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial de Policía de Lima, 2020.

Las hipótesis general: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la productividad laboral de la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima, 2020 Hipótesis específicas: Existe relación significativa entre procesos estratégicos y productividad laboral de la Unidad Ejecutora 009-VII. Existe relación significativa entre los procesos operativos misionales y la productividad laboral de la Unidad Ejecutora 009-VII. Existe relación significativa entre los procesos de soporte y la productividad laboral de la Unidad Ejecutora 009-VII.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes nacionales, Fabián (2018) investigó sobre las capacidades de gestión y productividad laboral de los empleados de una institución pública, orientadas a definir la correlación entre la habilidad directiva y productividad laboral. El método utilizado para la investigación de enfoque cuantitativa. En cuanto al análisis descriptivo, las habilidades gerenciales son de nivel medio, la productividad es el 23.3% de una etapa ordinaria y el 4.2% tiene una etapa inadecuada, las habilidades gerenciales son de una etapa baja, el 7.5 tiene un grado regular de productividad y 50 % tiene un grado de productividad inadecuado y si es muy alto, el 1.7% presenta una etapa suficientemente buena, el 12.5% se observa regular y el 0,8% presenta un grado inadecuado de productividad. Entre los efectos inferenciales, se llegó al final posterior de que, según prueba estadística, existe una relación significativa entre los talentos gerenciales y la productividad laboral de los trabajadores de una organización pública dentro del cobro coercitivo cercano, Lima-2018; debido a que el grado de significancia calculado es $p < \text{cero.05}$ y el coeficiente de correlación Rho de Spearman tiene una tarifa de .776.

Guerrero (2018) investigó de manera aproximada el control con la ayuda de procesos dentro del desarrollo de la productividad y la herramienta creada se ha convertido en un enfoque cuantitativo, de utilidad, es de diseño no experimental. La investigación concluyó que el desarrollo de la productividad dentro de las cercanías de la flota de Silvestre Perú SAC mejoró de 57,9% a 87,25% debido a la aplicación de la herramienta de Gestión de Procesos. Finalmente, fue factible aceptar la prueba de especulación con una importancia de prueba de cero.000, señalando que las estadísticas estudiadas analizaron los efectos de una muestra de consultores. Por ello, se admitió la mejora de la productividad en el lugar.

Pizarro (2017) en su tesis de motivación y productividad de labores en los trabajadores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016, tuvo como objetivo general decidir la conexión entre pensamiento y productividad laboral dentro de las personas de un status quo no público 2016. La herramienta creada se convirtió en un método cuantitativo, deductivo teórico, de utilidad, es esquema de no evidencia, correlacional y transversal. Los resultados establecieron niveles medios de productividad laboral en 44% y bajo de 30% y

los niveles altos de 26% de la investigación, así mismo se estableció la correlación entre la variable de inspiración primaria y la medición de adecuación demuestran la presencia de una proporción rho de Spearman = 0.556, mostrando que hay una relación positiva, con un nivel directo de relación. También existe una relación entre la inspiración y la productividad en los trabajadores. Los efectos secundarios de la investigación de la relación entre la variable principal de inspiración y la medición de la efectividad demuestran la presencia de una proporción rho Spearman = 0.558, mostrando que hay una correlación positiva, con un nivel directo de relación.

Saavedra (2017) en su tesis titulada las habilidades directivas y su correlación con la productividad laboral desde el avance del trabajo, tuvo como objetivo general decidir la correlación existente entre la mejora de las aptitudes de gestión y la eficiencia laboral del asociado de la dirección local. La exploración creada fue de un examen correlacional. Se encontró que existe una relación inmediata y enorme (a nivel de 0.000) entre el avance de las aptitudes administrativas y la productividad laboral, a la luz de una investigación medible que utiliza la relación Rho Spearman, cuyo resultado arrojó 0.566 que muestra una relación media positiva. Luego, el coeficiente determinante demuestra que la mejora de las aptitudes administrativas solo impacta un 32.03% en la eficiencia del trabajo, de modo que se reconoce la especulación electiva y se rechaza la teoría inválida.

Por otro lado, Begazo y Fernández (2016) la investigación profundizó de forma teórica la gestión por procesos como elemento indispensable para la prosperidad de institución estatal. El instrumento creado fue un enfoque cuantitativo, teórico deductivo, aplicación, es de esquema no de prueba, escritura distinta correlacional y transversal. De tal manera que, utilizaron una metodología basada en teoría para revelar esencialmente su correlación con la gestión por procesos. Por lo tanto, los resultados fueron de 52% de niveles medios de gestión por procesos, el 20% de nivel bajo y 28% de nivel alto; así mismo concluyeron que, la administración por procesos se vincula a la gestión de la calidad para conseguir con ello una total calidad, eficiencia y eficacia resaltando con ello, el éxito de la Gestión Pública.

En cuanto a los antecedentes Internacionales, Fuertes et al., (2020) investigó sobre los procesos de gestión, encontró que los principales conceptos que conducen a la determinación del enfoque estratégico, creación de estrategias, estructuras organizacionales, formulación de estrategias y evaluación estratégica como guía para la gestión organizacional, tomando en cuenta los efectos que producen los diversos tipos de estrategias sobre el desempeño de las organizaciones. En este artículo, se utilizó el método de revisión de literatura sistémica para sintetizar el resultado de múltiples investigaciones y literatura científica. El proceso de lectura y análisis de la literatura se realizó a través de buscadores digitales con palabras clave en áreas relacionadas con la gestión estratégica. Esta investigación revela la falta de literatura científica que contenga conceptos teóricos importantes que sirvan a los estrategias como guía en la creación, formulación y evaluación de estrategias. Esta revisión contribuye a la literatura existente al examinar el impacto de la gestión estratégica en el desempeño organizacional.

Ginja y Goncalves (2019) investigaron sobre la evolución entre los conceptos de gestión de conocimientos, aprendizaje organizativo y memoria. Buscando una mejor clarificación de los conceptos, discutiéndolos en el campo teórico, entendiendo la gran evolución de las últimas décadas. El aprendizaje organizativo es un proceso dinámico basado en el conocimiento y traducido a través de diversos niveles de actividad. La capacidad de una organización para utilizar y aprovechar el conocimiento depende en gran medida de sus recursos humanos, que son los que efectivamente crean, comparten y utilizan ese conocimiento. La gestión de los procesos tuvo bajos niveles, con 46% de nivel desfavorable y la gestión por procesos permite creación, almacenamiento, acceso y difusión de los recursos intelectuales de una organización. La organización debe considerar su objetivo principal como el aumento de la capacidad de los individuos y de los mejoradores del conocimiento de la organización. Los directivos deben prestar especial atención al conocimiento más general asociado al contexto de la empresa, ya que apoya la introducción de diversos tipos de innovación. Podemos considerar el aprendizaje organizativo como una memoria de proceso y de organización, en la medida en que el rendimiento correspondiente sea el adecuado.

Woltjer, et al., (2019) investigaron sobre Innovación, productividad laboral, ventas y empleo, examina la relación entre la innovación a nivel de empresa y el crecimiento del empleo para las empresas industriales en los Países Bajos. El análisis empírico utiliza cuatro oleadas de la encuesta CIS para el período 2002-2010. Amplía la literatura al hacer una división explícita entre el efecto de expansión de la innovación y el efecto de productividad laboral. Los resultados muestran que tanto la innovación de productos como de procesos aumentan la productividad laboral y, por lo tanto, inducen reducciones directas del empleo. Sin embargo, estos efectos negativos sobre el empleo se ven más que compensados por aumentos en las ventas, lo que implica que tanto las innovaciones de procesos como de productos aumentan el empleo. En este artículo, por primera vez, la relación entre las innovaciones de productos y procesos y el empleo se descompone de manera sistemática sobre la base de ecuaciones econométricas explícitas sobre la relación entre innovación y productividad laboral, respectivamente ventas. Se argumenta que los efectos sobre las ventas y la productividad laboral probablemente se subestiman en todas las investigaciones que utilizan datos de encuestas del CIS porque estos no muestran los efectos sobre los valores del aumento de la productividad, pero que este efecto se anula en la ecuación de empleo estimada.

Por otro lado, Neder et al., (2018), investigaron sobre la productividad laboral y en cuanto al método utilizado para la creación de la investigación estuvo bajo el enfoque cuantitativo aportan acerca del tema afirmando que la gestión por procesos permite a la organización una visión diferenciada, la cual se convierte en una ventaja competitiva que diferencia a esta de las demás organizaciones. Lo cual permite a sus directivos energizar las capacidades y dirigir las al cumplimiento de los objetivos organizacionales, sin desmedro de encaminarse por la ruta de la mejora continua.

Guárate (2015) en su tesis titulada la ciudadanía organizacional claves dentro de la Productividad laboral del capital humano, uvo como objetivo generalizado investigar las actitudes de la ciudadanía organizacional y su implicación en la productividad del capital humano. La investigación terminada se vuelve de tipo intencional no probabilístico; El vistazo a la población está compuesto por 53 trabajadores administrativos. Se concluyó que, en relación con las actitudes hacia el trabajo, es muy obvio que las actitudes exhibidas por medio

del capital humano son de crucial importancia para las corporaciones, si bien pueden ser favorables, están asociadas con los tremendos efectos esperados, junto con la participación, satisfacción laboral y compromiso organizacional. Uno de los mejores desafíos para la corporación es tratar de asegurarse de que su personal muestre afición por sus actitudes y emociones en la mayor medida posible. Se encontró que estos son un nivel negativo del 34% como se descubrió en el vistazo, lo que constituye problemas en una empresa. Las actitudes de rechazo pueden generar mudanzas, absentismo, es decir, provocan conflictos de esfuerzo, bajo rendimiento general, robos, entre otros. Por el contrario, cuando el capital humano siente placer en la tarea, cuando por el pleno cumplimiento de sus características, obtiene la correspondiente remuneración, recibe ventajas socioeconómicas, lo ayuda en su crecimiento profesional y personal, desarrolla una mentalidad de dedicación.

En relación a la variable Gestión por procesos, de acuerdo con Patiño, Castro y Quispe (2018) establecieron que el Sistema de control implementado a todo tipo de instituciones o empresas que desarrollan actividades orientadas a adquirir un producto, un resultado final; Para una gestión de primer nivel al interior de las Instituciones, se deben considerar los productos o efectos que se deseen obtener, para que se conviertan en insumos para otras técnicas en diferentes grados instruccionales o productivos.

La dimensión proceso de gestión estratégica, según Patiño et al., (2018) afirmaron que las escalas de control por medio de procesos son: Técnicas estratégicas, estos son los procedimientos asociados a la definición de políticas, estrategias, metas y deseos de la entidad, así como asegurar su éxito.

La dimensión proceso operativo o misional, Patiño et al., (2018) establecieron que son aquellos que comprenden las necesidades y deseos del ciudadano o receptor de los bienes y servicios, y son responsables de cumplir con su orgullo, esas tácticas deben sumar valor, concepto relacionado con la cadena de valor. El tamaño de la ayuda o del método de ayuda es responsable de brindar apoyo o asistencia a los procesos operativos o de riesgo.

Los Procesos de apoyo o soporte son los que realizan actividades necesarias para el buen funcionamiento de los procesos operativos o misionales. Dierickx and Cool (1989), Dyer (1996) y Molardi y Pontes (2017) afirmaron que

durante la gestión por procesos se tendrán que poder acumular recursos y reconocer y potenciar habilidades que son valiosos, no reemplazables y difícil de emular para el logro de la mejora de otros procesos que son importantes para la gestión.

La teoría que respalda a la gestión por procesos, es la teoría situacional o de contingencia, enfocada en las interrelaciones complejas y abiertas, con la existencia de la influencia para la organización, como la tecnología, ambiente y complejidad de los sujetos, obligándoles a tener un equilibrio en la organización, con el hombre, tecnología y ambiente (Thompson y Glaso, 2018). La gestión por procesos es una forma de trabajo que trata de conseguir una mejora continua de las acciones que realiza una entidad, siendo uno de los ocho principios de la gestión de calidad, cuya importancia implica los resultados relacionado a la eficiencia de las actividades con recursos que mueven al proceso (Baiyere, Salmela y Tapanainen, 2020).

Para la gestión por procesos, Schmiedel, vom Brocken y Recker (2014) establecieron que la cultura se puede definir como un conjunto de valores compartidos dentro de un grupo, manifestado a través de ideas, actitudes, rituales, tecnologías, productos y las instituciones. Además, Vom Brocke and Sinnl (2011) indicaron tres asociaciones entre la gestión por procesos y cultura y estos son: la cultura es parte de la gestión por procesos, la cultura depende de la gestión por procesos y la cultura se cultiva con la gestión por procesos. Para Richardson (2006) la gestión por procesos presenta algunas ventajas, como la autonomía del proceso, la mejora del monitoreo en los desempeños, la reorganización y redefinición de la organización.

La gestión por procesos es considerada una herramienta de ventajas competitivas que Trkman (2010) explicó que el objetivo de la gestión por procesos en esta perspectiva, es crear ventaja competitiva para la empresa, garantizando así calidad de productos y servicios, satisfaciendo al cliente con entrega que es superior a la competencia. No cabe duda las prácticas de gestión están vinculadas a la productividad y el desempeño de una empresa. Se ha estado tratando de medir y comprender el impacto que las prácticas de manejo individuales y los grupos de prácticas de manejo tienen sobre la productividad en diferentes niveles de análisis (Iona et al., 2008). Así mismo, la gestión de los

procesos que afectan significativamente a mejora de las operativizaciones y se revelaron múltiples rutas de configuración para una operatividad mejorada (Sahibzada et al., 2019).

La gestión por procesos es como un método de evaluación del desempeño para mejorar la efectividad de los empleados, es identificar la importancia de la creación de objetivos, objetivos de comunicación, metas de planificación, establecimiento de puntos de control, compromiso de los empleados para determinar objetivos, libertad e independencia en el cumplimiento de deberes, comunicación continua, como pasos para la realización del método MBO en la efectividad de los empleados (Islami et al., 2018). Tiende a mejorar el desempeño laboral, las expectativas de comunicación, determinando el potencial de los empleados y ayudando a asesorar a los empleados (Aggarwal y Thakur, 2013). En general, la evaluación del desempeño tiene como objetivo reconocer el estado actual de las habilidades de su fuerza laboral (Shaout y Yousif, 2014).

En relación a la variable productividad laboral, Chiavenato (2011) argumentó que la productividad representa un efecto mas no la causa de la gestión de varios activos. Establecida como la relación medible entre el producto adquirido (resultados finales o producción) y las fuentes utilizadas para sus producciones. La producción de los colaboradores dependen de los labores realizados, mediante procesos racionales y, principalmente, de la afición y motivación de los seres humanos. El desconocimiento de estos aspectos últimos es la finalidad de los malos efectos de las estrategias de productividad del trabajo directo.

La productividad presenta un enfoque teórico basado en la función de producción de (Harrison et al., 2014), mientras que Dachs et al. (2017), Dachs y Peters (2014), Hall, Lotti y Mairesse (2008) utilizaron el mismo enfoque, utilizan datos de empresas individuales para estimar una ecuación que explica el empleo por producción, innovación de productos e innovación de procesos. En la productividad laboral se centra en la teoría del crecimiento ha hecho operativa la idea de Schumpeter de creatividad y se centra en el papel de la estructura del mercado, el tamaño de la empresa, la competencia y la dinámica de la empresa

en la relación entre innovación y crecimiento (Aghion, Akcigit, and Howitt 2015; Aghion y Howitt 1992).

Las dimensiones de productividad del trabajo según Chiavenato (2011) son: la dimensión eficiencia, definiéndose como optimizar la utilización de los elementos que se dispone. La eficiencia se refiere a la forma, las técnicas y los enfoques más adecuados que estén bien planificados y organizados, si desea asegurarse que se aprovechan las fuentes disponibles. La eficiencia no está relacionada con los fines, realmente con el método.

El tamaño de la eficiencia es amplio y generalmente consiste en signos contables en frases de ingresos, facturación, costos o criterios similares. También puede comprender diferentes signos financieros que consisten en costo por unidad, porcentaje de ganancias en ventas, crecimiento en costo de almacén, uso de fábrica y instrumentos, relación entre capital y facturación, capital y ganancias, y muchos otros. Son en las dimensiones bastante simples que no reflejan todo el asunto; además, consultan con el más allá y ya no se ocupan de lo existente o futuro de la empresa. Y lo peor es que se fijan en las pertenencias tangibles y ya no tienen en cuenta las pertenencias intangibles de la empresa.

La dimensión eficacia, según Chiavenato (2011) es el cumplimiento de metas con costos y beneficios. Asimismo, performance se menciona a la manera agradable (la manera de alta calidad) de hacer o hacer (enfoque) las cosas, de modo que las fuentes (humanos, máquinas, materias primas) se realicen de la manera más racional viable. La dimensión de la eficacia es la técnica en la que se da acceso por capacidad a una gran variedad de mercados; Asimismo, es un determinante masivo para la satisfacción y ventaja del comprador, y también debe ser difícil de imitar para la competencia.

La dimensión efectividad del desempeño según Chiavenato (2011) es un proceso planificado cuyos cinco elementos principales son el acuerdo, la medición, la retroalimentación, el refuerzo positivo y el diálogo. Se ocupa de medir los resultados en forma de desempeño entregado en comparación con las expectativas expresadas como objetivos (Armstrong, 2009).

La productividad humana se basa en el esfuerzo realizado, la técnica racional y, excepcionalmente, la afición y motivación de las personas. La falta de

conocimiento de esos aspectos últimos son las causas de las malas consecuencias de las técnicas utilizadas de productividad del trabajo directo. Koontz y Weihrich (2004) señalaron en Citalán (2013) definieron: La productividad está definida principalmente, una mentalidad, que espera potenciar continuamente todo lo que existe. Se basa principalmente en las convicciones de que las cosas terminarían mejor también exige esfuerzo ilimitado para la adaptación de las condiciones que cambian y aplican nuevas estrategias; siendo una noción firme en el desarrollo del talento humano (Dhondt, 2012).

Las prácticas internas de flexibilidad laboral benefician tanto la productividad laboral como el desempeño en innovación de las empresas. Si la innovación y la productividad laboral se consideran clave para la supervivencia a largo plazo, las empresas y la responsabilidad de la formulación de políticas que deben considerar las prácticas internas de flexibilidad laboral (Preenen et al., 2015; Roca et al., 2012).

Es importante establecer que a nivel macro de que las economías de mercado coordinadas con mercados laborales rígidos tienen mayores ganancias de productividad laboral que las economías de mercado liberalizadas (Kleinknecht et al., 2014). Los resultados econométricos muestran que la disminución en la satisfacción laboral se debe principalmente al aumento de la presión laboral, que podría estar llegando a un límite para los trabajadores altamente calificados, y que la satisfacción laboral se ve más afectada por un aumento en la presión laboral cuando esto no va acompañado de mayor autonomía laboral (López et al., 2014).

Hacer una división explícita entre el efecto de expansión de la innovación y el efecto de productividad laboral. Los resultados muestran que tanto las innovaciones de productos como de los procesos aumentan la productividad laboral y, por lo tanto, inducen reducciones directas del empleo. Sin embargo, estos efectos negativos sobre el empleo se ven más que compensados por aumentos en las ventas, lo que implica que tanto las innovaciones de procesos como de productos aumentan el empleo (Woltier et al., 2019).

La innovación afecta la productividad laboral de varias formas. Las innovaciones de productos crean una nueva demanda y un mayor valor para los

consumidores o crean eficiencias de escala, mientras que se espera que las innovaciones de procesos aumenten la eficiencia de la producción (Crepon, Duguet, and Mairessec 1998; Van Leeuwen and Klomp 2006; Roper, Du, and Love 2008; Mairesse and Jaumandreu 2005; Spiezia y Vivarelli 2002; Freeman y Soete 1987).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Este trabajo de investigación es de tipo básico ya que trata de responder el porqué del objeto que se investiga. Asimismo, la presente investigación permitió tener más conocimiento de las variables relacionadas a este trabajo. De nivel descriptivo porque considera un fenómeno y sus componentes, midiendo sus conceptos o recolectando información que defina sus variables, como lo detalla. Hernández, Fernández y Baptista (2014) definieron al estudio descriptivo que, busca el precisar caracteres y rasgos de diferentes fenómenos que se analicen. Describen las características de los grupos o poblaciones. Como se pretendía con el presente estudio.

También es de alcance correlacional Hernández et al., (2014) mencionaron que este tipo de estudios, buscan reconocer las relaciones de afiliación que existen en las variables.

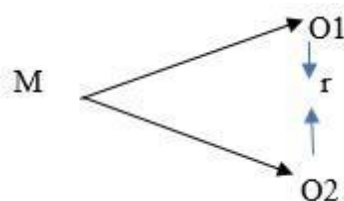
Por otro lado, de tipo transversal, ya que toma una fotografía del estado actual de los fenómenos, en el que se encuentran las variables, para Hernández et al., (2014) los diseños transversales recogen registros en un tiempo. Su objetivo es explicar las variables y examinar su ocurrencia e interrelación en un momento dado.

Se puede citar que es una investigación correlacional; ya que Sánchez y Reyes (2015) indicaron que está muy orientado a la correlación entre las variables.

El presente estudio es de diseño no experimental, puesto no varía deliberadamente las variables; para ver su efecto en las variables. Basta mirar los fenómenos en contexto y luego analizarlos. Es decir, no se genera escenario de cambio en las variables (Hernández et al., 2014).

Figura 1.

Diseño de la variable



Denotación:

M = colaboradores

O1 = Observación de gestión por procesos

O2 = Observación de productividad laboral

r = Posible relación entre variables

3.2 Variables y operacionalización

Definición conceptual de las variables

Variable 1: gestión por procesos

Patiño et al., (2018) establecieron que la gestión de procesos aplicado a todos los tipos de instituciones que desarrollen acciones orientadas a la obtención de un producto, resultados; en la adecuada gestión de calidad en las Instituciones, se debe pensar en los productos o resultados que se desean obtener, por lo que se transformará en insumos de otros procesos en otras etapas educativas o productivas.

Variable 2: Productividad laboral

Chiavenato (2011) argumentó que la productividad representa un efecto mas no la causa de la gestión de varios activos. Establecida como la relación medible entre el producto adquirido (resultados finales o producción) y las fuentes utilizadas para sus producciones. La producción de los colaboradores dependen de los labores realizados, mediante procesos racionales y, principalmente, de la afición y motivación de los seres humanos. El desconocimiento de estos aspectos últimos es la finalidad de los malos efectos de las estrategias de productividad del trabajo directo.

Definición operacional de las variables

Variable 1: gestión por procesos

Conjunto de estrategias que miden la variable gestión por procesos en las dimensiones de proceso estratégico, los indicadores son: dirección y liderazgo; para la dimensión proceso operativo misional, los indicadores desarrollo o convivencia y la dimensión proceso de soporte presenta el indicador soporte al funcionamiento; medido a través un instrumento de escala dicotómica:

Si (1)

No (0)

Variable 2: productividad laboral

Conjunto de estrategias que miden la variable productividad laboral en las dimensiones eficiencia, con los indicadores Recursos utilizados para la realización del trabajo; eficacia con el indicador cumplimiento de metas al tiempo indicado y efectividad con los indicadores Crecimientos de la Productividad en el trabajo y mejoras de la calidad de las producciones. Con la escala politómica de:

Nunca(1)

Casi nunca(2)

A veces(3)

Casi siempre(4)

Siempre(5)

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población del estudio está conformada por el total de la población (Hernández et al., 2014). En la presente investigación se tomó la población del estudio con una cantidad de 75 trabajadores en la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima, 2020.

Criterios de inclusión

Se incluyen a los trabajadores que participaron de la investigación

Se incluyen trabajadores de sexo femenino y masculino

Criterios de exclusión

Se excluyen trabajadores que no son parte de la investigación

Se excluyen trabajadores que no respondieron los formularios de los instrumentos de investigación.

Muestra

La muestra participante establecida de 70 trabajadores en la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020.

El muestreo de la investigación fue no probabilístico, debido a la elección intencionada de la muestra de estudio.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de los datos

Técnicas de recolección de los datos

Sánchez y Reyes (2015) indicaron que se establece la técnica de recojo de información que se requiere del contexto, tomando en cuenta el objetivo de investigación. En el presente estudio se utilizó la encuesta para ambas variables.

Validez

La validez está referida a la representación de las preguntas de las variables y fue validado mediante juicio de profesionales (Hernández et al., 2014) (Anexo 5).

En cuanto a la validez de V de Aiken, se obtuvieron los valores de 1 de Aiken y $p < 0.05$ por lo que se establece que los ítems son válidos. (Anexo 6).

Confiabilidad

Sánchez y Reyes (2015) dijo que la confiabilidad está referido a la consistencia interna de cada uno de los instrumentos realizados. La fiabilidad del instrumento de la variable gestión por procesos ofrece una fiabilidad muy alta con un valor de 0,90 puntos. La confiabilidad de la productividad laboral presenta una confiabilidad muy excesiva con un costo de 0,930 puntos (Anexo 7).

3.5 Procedimiento

En la investigación se solicitó la autorización al jefe de la institución y luego se entregó el consentimiento informado para poder iniciar con el recojo de la información y luego se realizaron los instrumentos haciendo uso de formulario del drive y se envió a la muestra de manera virtual y se recolectaron los datos en una base de datos en Excel para poder procesarlo en Spss versión 25 para realizar la estadística descriptiva e inferencial.

3.6 Método de análisis de los datos

En cuanto a los resultados descriptivos con el hallazgo de la estadística descriptiva con tablas de frecuencias y porcentajes por niveles establecidos en la baremación. En cuanto a los resultados de las hipótesis se aplicó el coeficiente de Rho de Spearman, debido a la relación de las variables.

3.7 Aspectos éticos

En relación a los aspectos éticos, se ha tomado en cuenta la redacción y estilo APA 6ta edición para el correcto citado y referenciado del estudio, por otro lado se ha procedido a solicitar las autorizaciones a la institución y así poder aplicar los instrumentos de la investigación y posterior desarrollo y culminación.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 1

Niveles de la variable Gestión por procesos y productividad del personal

		Productividad del personal			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Gestión por procesos	Inadecuado	7	0	0	7
		10,0%	0,0%	0,0%	10,0%
	Regular	16	29	7	52
		22,9%	41,4%	10,0%	74,3%
	Adecuado	1	5	5	11
		1,4%	7,1%	7,1%	15,7%
Total		24	34	12	70
		34,3%	48,6%	17,1%	100,0%

En la tabla 1, si la gestión por procesos es de nivel inadecuado el 10% presenta un nivel bajo y si la gestión por procesos es de nivel regular, el 22.9% presentó nivel bajo, 41.4% presentó nivel medio y el 10% presentó niveles alto y si presenta nivel adecuado el 1.4% presentó niveles bajo, el 7.1% presentó niveles medio y el 7.1% de niveles alto de productividad laboral.

Tabla 2

Niveles de la dimensión Proceso estratégico y Productividad del personal

		Productividad del personal			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Proceso estratégico	Inadecuado	13	4	1	18
		18,6%	5,7%	1,4%	25,7%
	Regular	11	28	10	49
		15,7%	40,0%	14,3%	70,0%
	Adecuado	0	2	1	3
		0,0%	2,9%	1,4%	4,3%
Total		24	34	12	70
		34,3%	48,6%	17,1%	100,0%

En la tabla 2, si el proceso estratégico de nivel inadecuado presenta un 18.6% de nivel bajo, el 5.7% presentó niveles medio y el 1.4% presentó niveles alto y del nivel regular el 15.7% presentó niveles bajo, 40% presentó niveles medio y el 14.3% presentó niveles alto y en cuanto al nivel adecuado presentó un 2.9% presentó nivel medio y el 1.4% de niveles alto de productividad del personal.

Tabla 3

Niveles de la dimensión proceso operativo misional y productividad del personal

		Productividad del personal			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Proceso operativo misional	Inadecuado	10	3	0	13
		14,3%	4,3%	0,0%	18,6%
	Regular	13	24	7	44
		18,6%	34,3%	10,0%	62,9%
	Adecuado	1	7	5	13
		1,4%	10,0%	7,1%	18,6%
Total		24	34	12	70
		34,3%	48,6%	17,1%	100,0%

En la tabla 3, si el proceso operativo misional es de nivel inadecuado el 14.3% es de nivel bajo, el 4.3% es de nivel medio y si el proceso operativo misional es de nivel regular el 18.6% presentó nivel bajo, 34.3% presentó nivel medio y el 10% presenta nivel alto y si el proceso operativo misional es de nivel en adecuado el 1.4% presenta niveles bajo, el 10% presentó niveles medio y el 7.1% de niveles alto de productividad del personal.

Tabla 4

Niveles de la dimensiones proceso de soporte y productividad del personal

		Productividad del personal			
		Bajo	Medio	Alto	Total
Proceso de soporte	Inadecuado	6	0	0	6
		8,6%	0,0%	0,0%	8,6%
	Regular	12	15	2	29
		17,1%	21,4%	2,9%	41,4%
	Adecuado	6	19	10	35
		8,6%	27,1%	14,3%	50,0%
Total		24	34	12	70
		34,3%	48,6%	17,1%	100,0%

En la tabla 4, si el proceso de soporte es de nivel inadecuado el 8.6% presenta un nivel bajo de productividad del personal y si el proceso de soporte es del niveles regular, el 17.1% presenta niveles bajo, el 21.4% presenta nivel medio y el 2.9% presenta niveles alto y si el proceso de soporte es de nivel adecuado, el 8.6% presenta nivel bajo, el 27.1% presenta niveles medio y el 14.3% de niveles alto de productividad del personal.

Prueba de normalidad

Tabla 5

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	,110	70	,036
Proceso estratégico	,155	70	,000
Proceso operativo misional	,137	70	,002
Proceso de soporte	,206	70	,000
Productividad del personal	,172	70	,000
Eficiencia	,183	70	,000
Eficacia	,130	70	,005
Efectividad	,156	70	,000

La data y números de la muestra con los que se aplicó la prueba de Kolmogorov - Smirnov, obtuvieron un nivel de significancia $p < 0.05$; por lo que se contempló que la distribución de la data no es normal, debiendo utilizar el estadístico de Rho de Spearman como prueba de hipótesis que se plantearon en la investigación.

4.2 Contrastación de Hipótesis

Prueba de hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la gestión por procesos y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020.

Ha: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020.

Nivel de significancia: $\alpha = ,05$

Prueba estadística Correlación de Rho de Spearman

Regla de decisión: Si $\rho < 05$ rechazando la hipótesis nula

Tabla 6

Correlación entre la gestión por procesos y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020

Correlaciones				
			Gestión por procesos	Productividad del personal
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,592**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Productividad del personal	Coeficiente de correlación	,592**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

En la tabla 6, se muestran la contrastación de la hipótesis general: Considerando 5% como nivel de significancia, se halló un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.592** interpretándose como moderada relación positiva, con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$); rechazando la hipótesis nula.

Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre el proceso estratégico y la productividad laboral del personal de la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020.

Ha: Existe relación significativa entre el proceso estratégico y la productividad laboral del personal de la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020.

Tabla 7

Correlación entre el proceso estratégico y la productividad laboral

Correlaciones				
			Proceso estratégico	Productividad del personal
Rho de Spearman	Proceso estratégico	Coeficiente de correlación	1,000	,450**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Productividad del personal	Coeficiente de correlación	,450**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

En la tabla 7, se muestran los resultados para contrastar la primera hipótesis específica: Considerando 5% como nivel de significancia, se halló coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.450** lo que se interpreta como moderada relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Segunda hipótesis específica

Formulación de la hipótesis

Ho: No existe relación significativa entre el proceso operativo misional y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020.

Ha: Existe relación significativa entre el proceso operativo misional y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020.

Tabla 8

Correlación entre el Proceso operativo misional y la productividad laboral

Correlaciones			Proceso operativo misional	Productividad del personal
Rho de Spearman	Proceso operativo misional	Coefficiente de correlación	1,000	,554**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Productividad del personal	Coefficiente de correlación	,554**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

En la tabla 8, se muestran los resultados para contrastar la segunda hipótesis específica: Considerando 5% como nivel de significancia, se halló un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.554** lo que se interpreta como moderada relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula.

Tercera hipótesis específica

Ho: No existe relación significativa entre el Proceso de soporte y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020.

Ha: Existe relación significativa entre el Proceso de soporte y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020.

Tabla 9

Correlación entre el proceso de soporte y la productividad laboral

Correlaciones				
			Proceso de soporte	Productividad del personal
Rho de Spearman	Proceso de soporte	Coeficiente de correlación	1,000	,482**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	70	70
	Productividad del personal	Coeficiente de correlación	,482**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	70	70

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

En la tabla 9, se muestran los resultados para contrastar la tercera hipótesis específica: Considerando 5% como nivel de significancia, se halló el coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.482** lo que se interpreta como moderada relación positiva entre las variables, con una $\rho = 0.000$ ($\rho < 0.05$); por lo que se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación fue establecer la relación entre la gestión por procesos y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020 y presenta consistencia interna debido a que las fuentes consultadas pertenecen a artículos de investigación y los resultados son producto de la investigación de enfoque cuantitativo, utilizando instrumentos validados y confiables.

En cuanto a la hipótesis general se halló que existe relación significativa entre la gestión por procesos y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.592** interpretándose como moderada relación positiva de variables, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$); estableciéndose que a mayor nivel de gestión de proceso mayor productividad y al respecto la gestión por procesos, es una de las acciones por las que las organizaciones intentan mejorar, a fin de conducir a la organización al tener una concentración del valor que tiene la satisfacción de las necesidades de los administrados (en el caso de entidades públicas), esto ha sido, además de un requisito indispensable del cual los profesionales han concluido, para su éxito deberá ir de la mano con las habilidades blandas (Tito, 2016).

Así mismo, Guerrero (2018) sobre la gestión mediante técnicas dentro de la mejora de la productividad concluyó que el desarrollo de la productividad de la ubicación de la flota de la empresa Silvestre Perú SAC se aceleró del 57,9% al 87,25% camino a la utilidad de la herramienta Gestión por Procesos. Finalmente, se convirtió en viable aceptar simplemente la especulación de estudio con una significación de cheque de 0.000, señalando que las estadísticas estudiadas analizaron los efectos de una muestra de consultores. Por tanto, se admitió el desarrollo de la productividad en el lugar de la flota.

Por otro lado, Nader et al., (2018), investigaron sobre la productividad laboral que la gestión por procesos permite a la organización una visión diferenciada, la cual se convierte en una ventaja competitiva que diferencia a esta de las demás organizaciones. Lo cual permite a sus directivos energizar las capacidades y dirigirlas al cumplimiento de los objetivos organizacionales, sin

desmedro de encaminarse por la ruta de la mejora continua. Guárate (2015) en su tesis sobre ciudadanía organizacional clave en la productividad laboral del capital humano, concluyó que, en referencia a las actitudes más cercanas al trabajo, es bastante molesto que las actitudes exhibidas por el uso del capital humano sean de importancia esencial para los grupos, si bien pueden ser favorables con las que pueden estar relacionadas. Se esperan efectos tremendos, junto con la participación, el orgullo del proceso y la dedicación organizacional. Uno de los mejores desafíos para la organización es tratar de asegurarse de que su personal muestre afición en sus actitudes y sentimientos al máximo volumen. Se descubrió que esos son un 34% de grado destructivo según lo determinado en el vistazo, esto constituye un problema en una empresa. Las actitudes de rechazo pueden generar huelgas, absentismo, es decir, provocan conflictos de labores, mal desempeño, robos, entre otros. Por otro lado, cuando el capital humano siente placer en el proceso mientras, por el pleno cumplimiento de sus capacidades, recibe la correspondiente remuneración, obtiene ventajas socioeconómicas, lo apoya en su crecimiento profesional y personal, desarrolla una mentalidad de compromiso.

En cuanto a los resultados descriptivos, se encontró que si la gestión vía procesos es de una etapa insuficiente, el 10,1% otorga una etapa baja y si el control vía procedimientos es de grado regular, el 22,9% ofrece un grado bajo, el 41,4% ofrecieron una etapa media y un 10% presentaron un grado alto y si muestran un nivel suficientemente bueno, el 1% ofreció un nivel bajo, el 7,1% ofreció un nivel medio y el 7,1% un nivel alto de productividad laboral. Las etapas bajas ya no permiten rangos precisos de labores de productividad y el control del sistema es importante en la incorporación a un plan estratégico para el empleador (Huapaya, 2019). Un sistema de gestión a cargo del ciudadano debe necesariamente alternar el modelo convencional de organización útil y migrar más cerca de una agencia a través de procesos contenidos dentro de las "cadenas de costos" de cada entidad, que aseguren que los bienes y servicios públicos generales por debajo de su deber generen resultados e influencias positivas para el ciudadano, dadas las fuentes a tener, los procesos se describen como una serie de reportes que transforman un ingreso o entrada (una solicitud de un gran o servicio o cada uno) en una salida (el transporte del mejor o

proveedor o ambos), agregando una tarifa en cada etapa de la cadena (mejores condiciones de gran velocidad, ritmo, facilidad, comodidad, entre otros) (PNMGP, 2013).

En cuanto a la teoría de la gestión por procesos, Begazo y Fernández (2016) la investigación profundizó de forma teórica la gestión por procesos como elemento indispensable para la prosperidad de institucional estatal. El instrumento creado fue un enfoque cuantitativo, teórico deductivo, aplicación, es de esquema no de prueba, escritura distinta correlacional y transversal. De tal manera que, utilizaron una metodología basada en teoría para revelar esencialmente su relación con la gestión por procesos.

En cuanto a primera la hipótesis específica se halló que existe relación significativa entre el proceso estratégico y la productividad laboral del personal de la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima, 2020, se recibió un coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.450 **, que se interpreta como una relación ventajosa moderada entre las variables, con $p = 0.000$ ($p < 0.05$); el DS N ° 004-2013-PCM establece los distintos objetivos precisos de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (PNMGP, 2013) Implementar el control a través de estrategias y promover la simplificación administrativa en todas las entidades públicas lo que generará óptimos procesos dentro del desarrollo de enfoques y ofertas dirigidas a residentes y organizaciones. (PNMGP, 2013).

Al respecto la producción laboral es importante en toda la organización porque aquellas instituciones con buenas aptitudes y potencialidades individuales, llegarán a la cima más alta de sus propias adecuaciones y de sus asociaciones, debido a las habilidades relacionales permiten a los colaboradores cooperar eficazmente en actividades con grado de dificultad y son sometidos a situaciones en constante evolución (Fabián, 2018). Así mismo, Fabián (2018) investigó sobre Las capacidades gerenciales y productividad laboral de los empleados observaron que existe un relación generalizado entre las habilidades gerenciales y la productividad laboral de los empleados de un grupo público dentro del local de cobro coercitivo, Lima-2018; porque el grado de importancia calculado es $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación del Rho de Spearman tiene un valor de 0.776.

En cuanto a los efectos descriptivos, se determinó que si la manera estratégica de etapa inadecuada proporciona 18,6% de etapa baja, 5,7% ofrece nivel medio y 1,4% oferta nivel excesivo y de la etapa regular 15,7% proporciona nivel bajo, 40% brindó un nivel medio y 14% un 3% un nivel alto y en cuanto al nivel suficientemente bueno, un 2,9% ofreció un nivel medio y un 4% un grado excesivo de productividad laboral. Al respecto, Fabián (2018) investigó los talentos gerenciales y la productividad del trabajo de los empleados, 7,5 indica una etapa normal de productividad y 50% indica un nivel inadecuado de productividad y si es muy alto 1,7% indica un grado aceptable, El 12,5% presenta un nivel regular y el 0,8% presenta una etapa insuficiente de productividad.

Así mismo, Begazo y Fernández (2016) encontraron que los resultados fueron de 52% de niveles medios de gestión por procesos, el 20% de nivel bajo y 28% de nivel alto; así mismo concluyeron que, la gestión por procesos se vincula a la gestión de la calidad para conseguir con ello una total calidad, eficiencia y eficacia resaltando con ello, el éxito de la Gestión Pública.

En cuanto a segunda la hipótesis específica se halló que existe relación significativa entre el proceso operativo misional y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima, 2020, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman = 0.554** lo que se interpreta como moderada relación positiva entre las variables, con una $p = 0.000$ ($p < 0.05$); coincidiendo con Fuertes et al., (2020) investigó sobre los procesos de gestión, encontró que los principales conceptos que conducen a la determinación del enfoque estratégico, creación de estrategias, estructuras organizacionales, formulación de estrategias y evaluación estratégica como guía para la gestión organizacional, tomando en cuenta los efectos producidos por los diferentes tipos de estrategias sobre el desempeño de las organizaciones.

En cuanto a los resultados descriptivos se encontró que si el proceso operativo misional es de nivel inadecuado el 14.3% es de nivel bajo, el 4.3% es de nivel medio y si el proceso operativo misional es de nivel regular el 18.6% presentó nivel bajo, 34.3% presentó nivel medio y el 10% presenta nivel alto y si el proceso operativo misional es de nivel en adecuado el 1.4% presenta nivel bajo, el 10% presentó nivel medio y el 7.1% de nivel alto de productividad del personal. En cuanto a los niveles de productividad, Pizarro (2017) en su tesis

desarrollada motivación y productividad laboral establecieron niveles medios de productividad laboral en 44% y bajo de 30% y los niveles altos de 26% de la investigación, así mismo se estableció la relación entre la variable de inspiración primaria.

En cuanto a tercera se observó la hipótesis precisa de que existe una gran relación entre el Proceso de Apoyo y la productividad del trabajo de la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima, 2020, se recibió un coeficiente de correlación del Rho de Spearman = 0.482 **, que se interpreta como leve tremenda relación entre las variables, con $p = 0,000$ ($p < 0,05$); Es fundamental notar que Pizarro (2017) en su tesis evolucionó la motivación y la productividad laboral. Descubrió que la medida de adecuación indica la presencia de un cociente rho de Spearman = 0,556, lo que demuestra que puede haber una buena relación, con una etapa inmediata de relación. También existe una relación entre la inspiración y la productividad en los trabajadores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada 2016. Los efectos secundarios de la investigación de la relación entre la variable principal de inspiración y la medición de la efectividad demuestran la presencia de una proporción rho Spearman = 0.558, mostrando que hay una relación positiva, con un nivel directo de relación.

En cuanto a los resultados descriptivos se encontró que si el proceso de soporte es de nivel inadecuado el 8.6% presenta un nivel bajo de productividad del personal y si el proceso de soporte es del nivel regular, el 17.1% presenta nivel bajo, el 21.4% presenta nivel medio y el 2.9% presenta nivel alto y si el proceso de soporte es de nivel adecuado, el 8.6% presenta nivel bajo, el 27.1% presenta nivel medio y el 14.3% de nivel alto de productividad del personal.

La productividad laboral para Woltjer, et al., (2019) muestran que tanto la innovación de productos como de procesos aumentan la productividad laboral y, por lo tanto, inducen reducciones directas del empleo. Sin embargo, estos efectos negativos sobre el empleo se ven más que compensados por aumentos en las ventas, lo que implica que tanto las innovaciones de procesos como de productos aumentan el empleo. En este artículo, por primera vez, la relación entre las innovaciones de productos y procesos y el empleo se descompone de manera sistemática sobre la base de ecuaciones econométricas explícitas sobre la relación entre innovación y productividad laboral, respectivamente ventas. Se

argumenta que los efectos sobre las ventas y la productividad laboral probablemente se subestiman en todas las investigaciones que utilizan datos de encuestas del CIS porque estos no muestran los efectos sobre los valores del aumento de la productividad, pero que este efecto se anula en la ecuación de empleo estimada.

Así mismo, Saavedra (2017) se encontró que existe una relación inmediata y enorme (a nivel de 0.000) entre el avance de las aptitudes administrativas y la productividad laboral, a la luz de una investigación medible que utiliza la relación Rho Spearman, cuyo resultado arrojó 0.566 que muestra una relación media positiva. Luego, el coeficiente determinante demuestra que la mejora de las aptitudes administrativas solo impacta un 32.03% en la eficiencia del trabajo, de modo que se reconoce la especulación electiva y se rechaza la teoría inválida.

Existen estrategias en la gestión por procesos y al respecto, Ginja y Goncalves (2019) concluyeron que el aprendizaje organizativo es un proceso dinámico basado en el conocimiento y traducido a través de diversos niveles de actividad. La capacidad de una organización para utilizar y aprovechar el conocimiento depende en gran medida de sus recursos humanos, que son los que efectivamente crean, comparten y utilizan ese conocimiento. Así mismo, la organización debe considerar su objetivo principal como el aumento de la capacidad de los individuos y de los mejoradores del conocimiento de la organización. Los directivos deben prestar especial atención al conocimiento más general asociado al contexto de la empresa, ya que apoya la introducción de diversos tipos de innovación. Podemos considerar el aprendizaje organizativo como una memoria de proceso y de organización, en la medida en que el rendimiento correspondiente sea el adecuado.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020, puesto que Rho de Spearman = 0.592 y $\rho = 0.000$.

Segunda

Existe relación directa y significativa entre el proceso estratégico y la productividad laboral del personal de la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020, puesto que Rho de Spearman = 0.450** y $\rho = 0.000$.

Tercera

Existe relación directa y significativa entre el proceso operativo misional y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020, puesto que Rho de Spearman = 0.554** y $\rho = 0.000$.

Cuarta

Existe relación significativa entre el Proceso de soporte y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020, puesto que Rho de Spearman = 0.482** y a $\rho = 0.000$.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al Director de la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima, capacitar al personal para que logre mayor eficiencia, en la capacitación organizada en un cronograma se consideran temas que permitan el desarrollo de temas de optimización de recursos para la realización del trabajo, eficacia con el desarrollo de estrategias de cumplimiento de metas en los plazos establecidos y efectividad, desarrollando el crecimiento de la productividad en el trabajo, mejorando así la calidad de la producción.

Segunda

Se recomienda al Director de la Unidad Ejecutora Policial de Lima mejorar los niveles de procesos estratégicos, capacitándose, aplicando y desarrollando estrategias de dirección y de liderazgo debido a los bajos niveles encontrados y se encuentran relacionados a la productividad laboral.

Tercera

Se recomienda al Director de la Unidad Ejecutora Policial, capacitarse y desarrollar procesos operativos misionales con la contemplación de estrategias de convivencia, debido que se encuentran relacionados a la productividad laboral.

Cuarta

Se recomienda al Director de la Unidad Ejecutora Policial de Lima mejorar los niveles de proceso de soporte, capacitándose, aplicando y desarrollando el soporte al funcionamiento con la administración adecuada de los recursos humanos, de la infraestructura, bienes y servicios; debido a los bajos niveles encontrados en la presente investigación.

REFERENCIAS

- Aggarwal, G.S. y Thakur, J. (2013). *Techniques of performance appraisal-a review. International Journal of Engineering and Advanced Technology*.
https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=Techniques%20of%20performance%20appraisal-a%20review&publication_year=2013&author=A.%20Aggarwal&author=G.S.M.%20Thakur
- Aghion, P., and P. Howitt. (1992). A Model of Growth Through Creative Destruction. *Econometrica* 60 (2): 323–351. doi:10.2307/2951599.
- Aghion, P., U. Akcigit, and P. Howitt. (2015). The Schumpeterian Growth Paradigm. *Annual Review of Economics* 7 (1): 557–575. doi:10.1146/annurev-economics-080614-115412.
- Armstrong, M. (2009). *Eleventh edition published in 2009 as Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*.
<https://scholar.google.com/scholar?q=Armstrong,%20M.%20.%C2%A0Eleventh%20edition%20published%20in%202009%20as%20Armstrong's%20Handbook%20of%20Human%20Resource%20Management%20Practice>.
- Baiyere, A., Salmela, H. y Tapanainen, T. (2020). Digital transformation and the new logics of business process management. *European Journal of Information Systems*. 29, 238-259.
<https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1718007>
- Begazo, J. y Fernández, W. (2016). Gestión por procesos y su relación con el plan estratégico en un contexto de modernización de la gestión pública peruana. *Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas, UNMSM*. 9-1(37).
- Bravo, E., Flores, R. y Cieza, S. (2019). Process Management and Its Influence in the Document Administration of a Construction Company. *Industry, Innovation, And Infrastructure for Sustainable Cities and Communities*. 1-10. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.18687/LACCEI2019.1.1.123>

- Citalán, N. (2013). *Relación en el valor al trabajo y la productividad de los colaboradores de la gerencia de una empresa dedicada a las investigaciones de mercado y avalúos*. (Tesis de Maestría, Universidad Rafael Landívar, Colombia).
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Coyuntura laboral en América Latina y el Caribe. (Mayo de 2012). *Cepal*, N°6. Recuperado de: http://www.unachi.ac.pa/assets/descargas/curriculum/CEPAL-OIT-6COYUNTUTA_LABORAL--AMLAT.pdf
- Chiavenato, I. (2011). *Comportamiento organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones*. (3ª ed). D.F, México: Editorial Mcgraw- Hill
- Crepon, B., Duguet, E. and Mairessec, J. (1998). Research, Innovation and Productivity: An Econometric Analysis at the Firm Level. *Economics of Innovation and New Technology* 7 (2): 115–158. doi:10.1080/10438599800000031.
- Dachs, B., M. Hud, C. Koehler, y Peters, B. (2017). Innovation, Creative Destruction and Structural Change: firm-Level Evidence from European Countries.” *Industry and Innovation* 24 (4): 346–381. doi:10.1080/13662716.2016.1261695.
- Dachs, B., y Peters. B. (2014). Innovation, Employment Growth, and Foreign Ownership of Firms a European Perspective. *Research Policy* 43 (1): 214–232. doi:10.1016/j.respol.2013.08.001.
- De Spiegelaere, S, Van Gyes, G, Van Hootegem, G. (2014). Labour flexibility and innovation, complementary or concurrent strategies? A review of the literature. *Economic and Industrial Democracy* 35(4): 653–666. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0143831X13492831>
- Dhondt, S, Vergeer, R, Kraan, KO. (2012). *Quality of Work, Preventive Measures and Productivity: Matching NEWS Sample to Registration Data*. Hoofddorp: TNO. http://scholar.google.com/scholar_lookup?hl=en&publication_year=2012&author=S+Dhondt&author=R+Vergeer&author=KO+Kraan&title=Quality

+of+Work%2C+Preventive+Measures+and+Productivity%3A+Matching+
NEWS+Sample+to+Registration+Data

Dierickx, I y Cool, K. (1989) Asset stock accumulation and sustainability of advantage. *Management Science* 35(12):1514- 1514. Recuperado de doi:10.1287/mnsc.35.12.1514

Fabián, M. (2018). *Habilidades directivas y la productividad laboral de los colaboradores de una institución pública del área de cobranza coactiva, Lima-2018*. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23369/Fabian_CMK.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Freeman, C., and Soete, I. (1987). *Technical Change and Full Employment*. Wiley-Blackwell. http://scholar.google.com/scholar_lookup?hl=en&publication_year=1987&author=Christopher+Freeman&author=Luc+Soete&title=Technical+Change+and+Full+Employment

Fuertes, G. Alfaro, M., Vargas, M., Gutierrez, S., Ternero, R., y Sabattin, J. Conceptual Framework for the Strategic Management: A Literature Review—Descriptive. *Journal of Engineering*, <https://doi.org/10.1155/2020/6253013>

Ginja, H. y Goncalves, P. (2019). Linking knowledge management, organizational learning and memory. *Journal of innovation y knowledge*, 41(45). Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.jik.2019.04.002>

Guárate, L (2015). *La ciudadanía organizacional clave en la productividad Laboral del capital humano de la universidad de Carabobo campus la morita*. (Tesis de Maestría). Universidad Carabobo, Maracay, Venezuela. Recuperado en <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3057/4/lguarate.pdf>.

Guerrero, R. (2018). *Gestión por procesos para mejorar la productividad del área de flota en la empresa Silvestre Perú Sac, Lima, 2018*. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39714>

- Hall, B. H., F. Lotti, and J. Mairesse. (2008). Employment, Innovation, and Productivity: Evidence from Italian Microdata. *Industrial and Corporate Change* 17 (4): 813–839. doi:10.1093/icc/dtn022.
- Harrison, R., Jaumandreu, J., Mairesse, J. y Peters, B. (2014). Does Innovation Stimulate Employment? A Firm-Level Analysis Using Comparable Micro-Data from Four European Countries.” *International Journal of Industrial Organization* 35 : 29–43. doi:10.1016/j.ijindorg.2014.06.001.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill Education.
- Huapaya, Y. (2019). Gestión por procesos hacia la calidad educativa en el Perú. *KOINONIA. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Educación, Turismo, Ciencias Sociales y Económica, Ciencias del Agro y Mar y Ciencias Exactas y Aplicadas*. 4(8), 244-261. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v4i8.277>
- Iona, A., Slebers, P., Aickelin, U. y Battisti, G. (2008). *Enhancing Productivity: The Role of Management Practices*. <https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.2139%2Fssrn.1309605>
- Islami, X. Mulolli, E. y Mustafá, N. (2018). Using Management by Objectives as a performance appraisal tool for employee satisfaction. *Future Business Journal*, 4(1). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2314721016300275>
- Kleinknecht, A, Van Schaik, FN, Zhou, H (2014) Is flexible labour good for innovation? Evidence from firm-level data. *Cambridge Journal of Economics*. Epub ahead of print. doi:10.1093/cje/bet077.
- Lopes, H, Lagoa, S, Calapez, T (2014) Work autonomy, work pressure, and job satisfaction: An analysis of European Union countries. *Economic and Labour Relations Review*, 25(2): 306–326. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1035304614533868>

- Mairesse, J., and J. Jaumandreu. (2005). Panel-Data Estimates of the Production Function and the Revenue Function: What Difference Does It Make?" *Scandinavian Journal of Economics*, 107 (4): 651–672. doi:10.1111/j.1467-9442.2005.00431.x.
- Molardi, R. y Pontes, A. (2017). *Fatores críticos de sucesso em iniciativas de BPM na administração pública*. SemeAd, São Paulo, pp 1- 17. Portuguese. Recuperado de <http://login.semead.com.br/20semead/arquivos/1460.pdf>
- Neder, R., Ramalho, P., Rabelo, O., Zambra, E., Maciel, C. y Benevides, N. (2018). Business Process Management: Terms, Trends and Models. *Computer Science and Information Systems*, 23(1) pp. 163–170. Recuperado de DOI: 10.15439/2018F334 I
- Patiño, E., Castro, S. y Quispe, S. (2018). *Gestión Educativa*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/369844234/gestion-educativa1>
- Preenen, R., Vergeer, R. y Kraan, K. (2015). *Labour productivity and innovation performance: The importance of internal labour flexibility practices*. <https://doi.org/10.1177%2F0143831X15572836>
- Pizarro, M. (2017). Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/8719>
- Roca-Puig, V, Beltrán-Martín, I, Segarra-Ciprés, M (2012) Commitment to employees, labor intensity, and labor productivity in small firms: A non-linear approach. *International Journal of Manpower* 33(8): 938–954.
- Saavaedra, G. (2017). Desarrollo de habilidades gerenciales y su relación con la productividad laboral de la dirección regional de trabajo y promoción del empleo bajo mayo zonal Tarapoto en el año 2016. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. Tarapoto, Perú.

- Resolución de Secretaría de Gestión Pública. (2018). Recuperado de:
<https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/03/RSGP-N-006-2018-PCM-SGP.pdf>
- Richardson, C. (2006). Process governance best practices: building a BPM center of excellence. *Business Process Trends*, 1-6.
<https://www.bptrends.com/bpt/wp-content/publicationfiles/09-06-ARTProcessGovernanceBestPracticesRichardson1.pdf>
- Roper, S., Jun Du, and James H. Love. (2008). Modelling the Innovation Value Chain. *Research Policy*, 37(6): 961–977.
 doi:10.1016/j.respol.2008.04.005.
- Sahibzada, U., Cai, J., Fawad, K. y Sahibzada, H. (2019). *Knowledge management processes, knowledge worker satisfaction, and organizational performance: Symmetric and asymmetrical analysis*.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/AJIM-10-2019-0276/full/html>
- Sánchez, H y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Visión universitaria.
- Schmiedel T, vom Brocke J, Recker, J. (2014). Development and validation of an instrument to measure organizational cultures support of Business Process Management. *Information & Management* 51(1):43-56.
 Recuperado de doi:10.1016/j.im.2013.08.005
- Shaout, M.K. y Yousif, K. (2014). Performance evaluation—Methods and techniques survey. *International Journal of Computer and Information Technology*, 3 (5).
<https://scholar.google.com/scholar?q=Performance%20evaluationMethods%20and%20techniques%20survey>
- Spiezia, V., and Vivarelli, M. (2002). Innovation and Employment: A Critical Survey. In *Productivity, Inequality, and the Digital Economy: A Transatlantic Perspective*, edited by N. Greenan, Y. L'Horty and J. Mairesse, 101–131. Cambridge, MA: The MIT Press.
- Thompson, G. y Glaso, L. (2018). Situational leadership theory: a test from a leader-follower congruence approach. *Leadership & organization*

Development Journal. 39(5), 574-591. Recuperado de:
<https://doi.org/10.1108/LODJ-01-2018-0050>

Tito, M. (2016). Desarrollo de *soft skills* una alternativa a la escases del talento humano. *INNOVA Research Journal* 1(12), 59-76. Recuperado de:
[file:///C:/Users/Sistemas/Downloads/Dialnet-DesarrolloDeSoftSkillsUnaAlternativaALaEscasezDeTa-5920579%20\(5\).pdf](file:///C:/Users/Sistemas/Downloads/Dialnet-DesarrolloDeSoftSkillsUnaAlternativaALaEscasezDeTa-5920579%20(5).pdf)

Trkman, P. (2010). The critical success factors of business process management. *International Journal of Information Management* 30(2):125-134. Recuperado de [doi:10.1016/j.ijinfomgt.2009.07.003](https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2009.07.003)

Van Leeuwen, G., and L. Klomp. (2006). On the Contribution of Innovation to Multi-Factor Productivity Growth. *Economics of Innovation and New Technology* 15 (4/5): 367–390. [doi:10.1080/10438590500512927](https://doi.org/10.1080/10438590500512927).

Vom Brocke, J. y Sinnl, T. (2011) Culture in business process management: a literature review. *Business Process Management Journal* 17(2):357-378. Recuperado de [doi:10.1108/14637151111122383](https://doi.org/10.1108/14637151111122383)

Woltjer, G., Van, M. y Logatcheva, K. (2019). Industrial Innovation, Labour Productivity, Sales and Employment. *International Journal of the Economics of Business*. <https://doi.org/10.1080/13571516.2019.1695448>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Gestión por procesos y la productividad laboral del personal de la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020.							
Autor: Yesica Salas Pinto							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre la gestión por procesos y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre el Proceso estratégico y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Proceso operativo misional y la productividad</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer la relación entre la gestión por procesos y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación entre el Proceso estratégico y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre el Proceso estratégico y la productividad laboral del personal de la Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020.</p>	Variable 1: Gestión por procesos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Proceso estratégico	<ul style="list-style-type: none"> Dirección Liderazgo 	1-6 7-10	Dicotómica No= 0 Si= 1	Inadecuado: Regular: Adecuado:
			Proceso operativo misional	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo Convivencia 	11-16 17-20		Inadecuado: Regular: Adecuado:
			Proceso de soporte	<ul style="list-style-type: none"> Soporte al funcionamiento 	21-25		Inadecuado: Regular: Adecuado:
Variable 2: Productividad laboral							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de	Niveles y			

<p>laboral del personal Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020.</p> <p>?</p> <p>¿Qué relación existe entre el Proceso de soporte y la productividad laboral del personal Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020.</p> <p>?</p>	<p>Determina la relación entre el Proceso operativo misional y la productividad laboral del personal del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020.</p> <p>Determinar la relación entre el Proceso de soporte y la productividad laboral del personal Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020.</p>	<p>Existe relación significativa entre el Proceso operativo misional y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020.</p> <p>Existe relación significativa entre el Proceso de soporte y la productividad laboral del Unidad Ejecutora 009-VII Dirección Territorial Policial Lima,2020.</p>	<p>Eficiencia</p> <p>Recursos utilizados para la realización del trabajo</p> <p>1,2,3,4,5,6</p> <p>Eficacia</p> <p>Cumplimiento de metas al tiempo indicado</p> <p>7,8,9,10,11,12.</p> <p>Efectividad</p> <p>Crecimiento de la Productividad en el trabajo</p> <p>13,14,15,16,17,18,19,20</p> <p>Mejora de la calidad de la producción</p>	<p>medición</p> <p>Nunca</p> <p>Casi nunca</p> <p>A veces</p> <p>Casi siempre</p> <p>Siempre</p>	<p>Adecuada (74 – 100)</p> <p>Regular (47 – 73)</p> <p>Inadecuada (20 – 46)</p>
<p>Nivel - diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	<p>Estadística a utilizar</p>		
<p>Tipo básica</p> <p>Nivel: descriptivo</p>	<p>Población:</p>	<p>Variable 1: Gestión por procesos</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p>		

<p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Autor: Año: Monitoreo: Trabajadores</p>	<p>Después de aplicar el instrumento de evaluación los datos han sido procesados en SPSS 22 y Excel 2015 para interpretar los resultados además de describir datos mediante tablas, figuras y frecuencias.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Para la prueba de hipótesis se prevé la estadística no paramétrica. Spearman</p>
	<p>Variable 2: Productividad Laboral Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Idalberto Chiavenato Adaptado por: Marilyn Kreimer Fabian Cordova Año: 2018 Monitoreo: Trabajadores Ámbito de Aplicación:</p>	

Tabla 2: Tabla de especificaciones

Tabla de especificaciones de la variable gestión por procesos

Variable	Dimensiones	Peso	Ítems	Indicadores	DIMENSIÓN 1: Proceso Estratégico
Gestión por procesos	Proceso estratégico	40%	10	Dirección	La Unidad Ejecutora cuenta con un plan estratégico de acuerdo al contexto
					Desarrolla un planeamiento institucional compartido
					Gestiona relaciones y/o alianzas interinstitucionales y comunitarias.
					Articula proyectos y programas
					Promueve alianzas interinstitucionales
					La comunidad evalúa la gestión institucional
	Liderazgo	Adopta medidas para la mejora continua.			
		Monitorea el desarrollo de los procesos de la institucional			
		Evalúa los procesos de la Unidad Ejecutora			
		Rinde cuentas de manera clara y precisa.			
Proceso operativo misional	49%	10	Desarrollo	Gestiona oportunamente en la Unidad Ejecutora	
				Prepara condiciones para la gestión de la Unidad Ejecutora	

					Fortalece el desempeño de los trabajadores				
					Realiza acompañamiento a los trabajadores				
					Impulsa el trabajo en equipo				
					Promueve el buen clima de la Unidad Ejecutora				
					Convivencia	Previene, apuesta por la mediación y resuelve conflictos			
						Propicia un clima institucional saludable			
						Promueve la participación de la comunidad .			
						Vincula a la familia a la Unidad Ejecutora			
					Proceso de soporte	20%	5	Soporte funcionamiento al	Administra los recursos humanos adecuadamente.
									Administra la infraestructura, los servicios básicos y complementarios según las normas.
Administra correctamente los bienes, recursos y materiales de la Unidad Ejecutora									
Administra con responsabilidad los recursos económicos.									
Organiza y brinda un servicio educativo de calidad, en el marco de las normas sectoriales									

Tabla de especificaciones de la variable productividad del personal

Variable	Dimensiones	Peso	Ítems	Indicadores	Items
Productividad laboral	Eficiencia	30%	6	Recursos utilizados para la realización del trabajo	¿Se hace el buen uso racionalizado de los recursos durante el trabajo realizado en su área?
					¿Los procedimientos que la institución ha implementado están normados para su óptimo cumplimiento?
					¿Se generan pérdida de materiales en el desarrollo de las actividades laborales pues la supervisión es deficiente?
					¿El personal, Recurso Humano, encargado de las tareas es insuficiente lo que limita la productividad?
					¿Durante el desarrollo de las actividades la productividad se limita por la carencia de recursos materiales?
					¿Durante el desarrollo de las actividades laborales los recursos a utilizar se afectaron por que la infraestructura no era la adecuada?
	Eficacia	30%	6	Cumplimiento de metas al tiempo indicado	¿La institución conoce el tiempo empleado por colaborador en actividades laborales precisos?
					¿La ubicación de las herramientas que utilizan los colaboradores está en lugar adecuado en su zona de trabajo?
¿Supervisan los procesos de trabajo que se emplean para simplificar con un mejor método en la Institución?					
¿Los colaboradores de la Institución cumplen las metas establecidas en los tiempos planificados?					

					¿El tiempo establecido para el cumplimiento de tareas es inadecuado por las condiciones ambientales existentes en el área de trabajo?
					¿La infraestructura de la institución limita los procedimientos laborales, pues los espacios son reducidos para la manipulación de instrumentos y maquinarias?
	Efectividad	49%	8	Crecimiento de la Productividad en el trabajo	¿El desempeño que tiene cada colaborador es efectivo, lo que afecta positivamente el crecimiento de la Institución?
					¿Los índices atención se incrementan por la calidad de servicio brindado?
					¿La institución incrementa su productividad por la calidad de la mano de obra: reciben capacitación constante?
					¿La seguridad laboral está garantizada en la institución por lo que la productividad está en crecimiento?
					¿La producción ha mejorado por el buen diseño de las infraestructuras?
				Mejora de la calidad de la producción	¿La calidad de la producción está garantizada en la institución por el buen control de cada uno de sus procesos de parte de los colaboradores?

					¿El comité encargado de la seguridad laboral se involucra en los procesos operativos para aportar recomendaciones hacia la calidad de la producción?
					¿La producción se evalúa en periodos cortos para comparar la calidad del producto final y generar mejoras inmediatas?

Anexo 3: Operacionalización de variables

Matriz de operacionalización de la variable gestión por procesos.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rangos
Proceso estratégico	Dirección	1-6	Dicotómico	Inadecuado Regular
	Liderazgo	7-10		Adecuado
Proceso operativo misional			No=0 Si=1	Inadecuado Regular
	Desarrollo	11-16		Adecuado
	Convivencia	17-20		
Proceso operativo				Inadecuado Regular
	Soporte al funcionamiento	21-25		Adecuado

Operacionalización de la variable productividad laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rangos
Eficiencia	Recursos utilizado para la realización del trabajo	1, 2, 3, 4, 5, 6	Siempre Casi siempre A veces Casi a veces Nunca	Bajo (20 – 46)
Eficacia	Cumplimiento de metas al tiempo indicado	7, 8,9, 10, 11, 12		Regular (47 – 73)
Efectividad	Crecimiento de la productividad en el trabajo	13, 14, 15, 16		Adecuada (74 – 100)
	Mejora de la calidad de producción	17, 18, 19, 20		

Nota: Chiavenato (2011)

Anexo 4: Cuestionario de gestión por procesos

A continuación encontrará algunas ideas con respecto a la gestión por procesos. Cada una tiene dos opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción.

1 = SI

0 = No

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

	Dimensión 1: Proceso Estratégico	SI	NO
1	La Unidad ejecutora cuenta con un plan estratégico de acuerdo al contexto		
2	Desarrolla un planeamiento institucional compartido		
3	Gestiona relaciones y/o alianzas interinstitucionales y comunitarias.		
4	Articula proyectos y programas		
5	Promueve alianzas interinstitucionales		
6	La comunidad evalúa la gestión institucional		
7	Adopta medidas para la mejora continua.		
8	Monitorea el desarrollo de los procesos de la institucional		
9	Evalúa los procesos de la Unidad ejecutora		
10	Rinde cuentas de manera clara y precisa.		
	Dimensión 2: Proceso Operativo o misional		
11	Gestiona oportunamente en la Unidad ejecutora		
12	Prepara condiciones para la gestión de la unidad ejecutora		
13	Fortalece el desempeño de los trabajadores		
14	Realiza acompañamiento a los trabajadores		
15	Impulsa el trabajo en equipo		
16	Promueve el buen clima de la Unidad ejecutora		
17	Previene, apuesta por la mediación y resuelve conflictos		
18	Propicia un clima institucional saludable		
19	Promueve la participación de la comunidad .		
20	Vincula a la familia a la Unidad ejecutora		
	Dimensión 3: Proceso de Soporte		
21	Administra los recursos humanos adecuadamente.		
22	Administra la infraestructura, los servicios básicos y complementarios según las normas.		
23	Administra correctamente los bienes, recursos y materiales de la Unidad ejecutora		
24	Administra con responsabilidad los re cursos económicos.		
25	Organiza y brinda un servicio educativo de calidad, en el marco de las normas sectoriales		

Gracias por su participación

Cuestionario de Productividad Laboral

Estimado (a) participante, el presente cuestionario se trata sobre la productividad laboral. Tiene como propósito recoger información sobre el tema, para conocer los beneficios o dificultades que existe en la organización y buscar alternativas de solución. Es de carácter anónimo, por lo que te solicitamos responder con sinceridad y en total libertad marcando con un x la alternativa que consideres más adecuada para tu respuesta.

LEYENDA		
Siempre	S	5
Casi siempre	CS	4
A veces	AV	3
Casi nunca	CN	2
Nunca	N	1

N°	Ítems	N	CN	AV	CS	S
Dimensión 1: EFICIENCIA						
1	¿Se hace el buen uso racionalizado de los recursos durante el trabajo realizado en su área?					
2	¿Los procedimientos que la institución ha implementado están normados para su óptimo cumplimiento?					
3	¿Se generan pérdida de materiales en el desarrollo de las actividades laborales pues la supervisión es deficiente?					
4	¿El personal, recurso humano, encargado de las tareas es insuficiente lo que limita la productividad?					
5	¿Durante el desarrollo de las actividades la productividad se limita por la carencia de recursos materiales?					
6	¿Durante el desarrollo de las actividades laborales los recursos a utilizar se afectaron por que la infraestructura no era la adecuada?					
DIMENSIÓN 2: EFICACIA						
7	¿La institución conoce el tiempo empleado por colaborador en actividades laborales precisos?					
8	¿La ubicación de las herramientas que utilizan los colaboradores está en lugar adecuado en su zona de trabajo?					
9	¿Supervisan los procesos de trabajo que se emplean para simplificar con un mejor método en la Institución?					
10	¿Los colaboradores de la Institución cumplen las metas establecidas en los tiempos planificados?					

11	¿El tiempo establecido para el cumplimiento de tareas es inadecuado por las condiciones ambientales existentes en el área de trabajo?					
12	¿La infraestructura de la institución limita los procedimientos laborales, pues los espacios son reducidos para la manipulación de instrumentos y maquinarias?					
DIMENSIÓN 3: EFECTIVIDAD						
13	¿El desempeño que tiene cada colaborador es efectivo, lo que afecta positivamente el crecimiento de la Institución?					
14	¿Los índices atención se incrementan por la calidad de servicio brindado?					
15	¿La institución incrementa su productividad por la calidad de la mano de obra: reciben capacitación constante?					
16	¿La seguridad laboral está garantizada en la institución por lo que la productividad está en crecimiento?					
17	¿La producción ha mejorado por el buen diseño de las infraestructuras?					
18	¿La calidad de la producción está garantizada en la institución por el buen control de cada uno de sus procesos de parte de los colaboradores?					
19	¿El comité encargado de la seguridad laboral se involucra en los procesos operativos para aportar recomendaciones hacia la calidad de la producción?					
20	¿La producción se evalúa en periodos cortos para comparar la calidad del producto final y generar mejoras inmediatas?					

Muchas gracias.

Anexo 5: Validez y baremos de la variable

Validadores de las variables gestión por procesos y productividad laboral

Validadores	Resultados
Mtro.	Aplicable
Mtra.	Aplicable
Dr.	Aplicable

Baremos de la variable gestión por procesos

General	Cuantitativo			Cualitativo
	Dim1	Dim2	Dim3	
18-25	8-10	8-10	4-5	Adecuado
9-17	4-7	4-7	2-3	Regular
0-8	0-3	0-3	0-1	Inadecuado

Baremos de la variable productividad laboral

General	Cuantitativo			Cualitativo
	Dim1	Dim2	Dim3	
74-100	22-30	22-30	30-40	Alto
47-73	14-21	14-21	19-29	Medio
20-46	6-13	6-13	8-18	Bajo

Anexo 6: Validez de contenido de V de Aiken

Variable gestión por procesos

Variable / Dimensión / Ítem	Índice de validez de contenido (IVC)	Significación (p-valor)
Variable 1	1	
<i>Dimensión 1</i>	<i>1</i>	
Ítem 1	1	0,000
Ítem 2	1	0,000
Ítem 3	1	0,000
Ítem 4	1	0,000
Ítem 5	1	0,000
Ítem 6	1	0,000
Ítem 7	1	0,000
Ítem 8	1	0,000
Ítem 9	1	0,000
Ítem 10	1	0,000
<i>Dimensión 2</i>		
Ítem 11	1	0,000
Ítem 12	1	0,000
Ítem 13	1	0,000
Ítem 14	1	0,000
Ítem 15	1	0,000
Ítem 16	1	0,000
Ítem 17	1	0,000
Ítem 18	1	0,000
Ítem 19	1	0,000
Ítem 20	1	0,000
<i>Dimensión 3</i>		
Ítem 21	1	0,000
Ítem 22	1	0,000
Ítem 23	1	0,000
Ítem 24	1	0,000
Ítem 25	1	0,000

Variable : Productividad laboral

Variable / Dimensión / Ítem	Índice de validez de contenido (IVC)	Significación (p-valor)
Variable 1	1	
<i>Dimensión 1</i>	<i>1</i>	
Ítem 1	1	0,000
Ítem 2	1	0,000
Ítem 3	1	0,000
Ítem 4	1	0,000
Ítem 5	1	0,000
Ítem 6	1	0,000
<i>Dimensión 2</i>		
Ítem 7	1	0,000
Ítem 8	1	0,000
Ítem 9	1	0,000
Ítem 10	1	0,000
Ítem 11	1	0,000
Ítem 12	1	0,000
<i>Dimensión 3</i>		
Ítem 13	1	0,000
Ítem 14	1	0,000
Ítem 15	1	0,000
Ítem 16	1	0,000
Ítem 17	1	0,000
Ítem 18	1	0,000
Ítem 19	1	0,000
Ítem 20	1	0,000

Anexo 7: Confiabilidad

Variable gestión por procesos

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	TOTAL	
1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	22	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	6	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
5	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	9	
6	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	1	7	
7	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	23	
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	
9	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	15	
10	1	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	15	
11	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1	6	
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24	
13	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	13
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	25	
15	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	15	
16	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	16	
17	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	15	
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	23	
19	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	17	
20	1	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	5	
21	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	22	
22	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	22	
23	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	22	
24	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	14	
25	1	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	10	
26	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	17	
27	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	12	
28	1	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	13	
29	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	0	0	13	
30	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	17	
TOTAL	26	19	14	29	24	18	10	20	21	23	19	20	16	18	25	16	17	23	22	13	25	15	18	17	23	491	
p	0.87	0.63	0.47	0.97	0.8	0.6	0.33	0.67	0.7	0.77	0.63	0.67	0.53	0.6	0.83	0.53	0.57	0.77	0.73	0.43	0.83	0.5	0.6	0.57	0.77	16.4	
q	0.13	0.37	0.53	0.03	0.2	0.4	0.67	0.33	0.3	0.23	0.37	0.33	0.47	0.4	0.17	0.47	0.43	0.23	0.27	0.57	0.17	0.5	0.4	0.43	0.23		
p*q	0.12	0.23	0.25	0.03	0.16	0.24	0.22	0.22	0.21	0.18	0.23	0.22	0.25	0.24	0.14	0.25	0.25	0.18	0.2	0.25	0.14	0.25	0.24	0.25	0.18	5.11	
varian																										39.1	

Se aplicó KR-20: $\frac{25}{24} \left[1 - \frac{0,13}{0,87} \right] = (25/24) (1 - 0,13) = (1,04) (0,87) = 0,90$

Interpretación: La confiabilidad de gestión por procesos presenta una confiabilidad muy alta con un valor de 0,90 puntos.

Variable productividad laboral

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	2	4	2	2	2	3	2	1	5	2	2	2	3	2	2	3
1	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	2	1
3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
1	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	1	2
5	4	5	5	5	3	2	4	4	4	3	4	2	4	4	5	3	4	4	4
1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	1
1	1	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	1
3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1
2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	4
2	3	3	3	5	3	5	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4
1	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	2	2	2	2	2	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
2	2	3	5	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	1	3	4	2
5	4	5	1	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	3	4	4	4
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1
2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	4
2	3	3	3	5	3	5	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4
2	3	3	5	5	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	3
2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1
2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	4
2	3	3	3	5	3	5	5	2	4	4	3	3	3	3	3	3	5	4	4
2	3	3	5	5	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	3
3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2
1	2	3	3	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	3	3	1	2

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	20

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Proceso Estratégico								
1	La Unidad ejecutora cuenta con un plan estratégico de acuerdo al contexto	/		/		/		
2	Desarrolla un planeamiento institucional compartido	/		/		/		
3	Gestiona relaciones y/o alianzas interinstitucionales y comunitarias.	/		/		/		
4	Articula proyectos y programas	/		/		/		
5	Promueve alianzas interinstitucionales	/		/		/		
6	La comunidad evalúa la gestión institucional	/		/		/		
7	Adopta medidas para la mejora continua.	/		/		/		
8	Monitorea el desarrollo de los procesos de la institucional	/		/		/		
9	Evalúa los procesos de la Unidad ejecutora	/		/		/		
10	Rinde cuentas de manera clara y precisa:	/		/		/		
DIMENSIÓN 2: Proceso Operativo o misional								
11	Gestiona oportunamente en la Unidad ejecutora	/		/		/		
12	Prepara condiciones para la gestión de la unidad ejecutora	/		/		/		
13	Fortalece el desempeño de los trabajadores	/		/		/		

14	Realiza acompañamiento a los trabajadores	/		/		/	
15	Impulsa el trabajo en equipo	/		/		/	
16	Promueve el buen clima de la Unidad ejecutora	/		/		/	
17	Previene, apuesta por la mediación y resuelve conflictos	/		/		/	
18	Propicia un clima institucional saludable	/		/		/	
19	Promueve la participación de la comunidad	/		/		/	
20	Vincula a la familia a la Unidad ejecutora	/		/		/	
DIMENSIÓN 3: Proceso de Soporte							
21	Administra los recursos humanos adecuadamente.	/		/		/	
22	Administra la infraestructura, los servicios básicos y complementarios según las normas.	/		/		/	
23	Administra correctamente los bienes, recursos y materiales de la Unidad ejecutora	/		/		/	
24	Administra con responsabilidad los recursos económicos.	/		/		/	
25	Organiza y brinda un servicio educativo de calidad, en el marco de las normas sectoriales	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Violeta Cadenillas Albornoz

DNI: 09748659

Especialidad del validador: Metodóloga

.....11 de 12 del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Cadenillas A
Dra. María Cadenillas Albornoz
C.P. 1009748622

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinenci a ¹		Relevanci a ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA								
1	¿Se hace el buen uso racionalizado de los recursos durante el trabajo realizado en su área?	✓		✓		✓		
2	¿Los procedimientos que la institución ha implementado están normados para su óptimo cumplimiento?	✓		✓		✓		
3	¿Se generan pérdida de materiales en el desarrollo de las actividades laborales pues la supervisión es deficiente?	✓		✓		✓		
4	¿El personal, Recurso Humano, encargado de las tareas es insuficiente lo que limita la productividad?	✓		✓		✓		
5	¿Durante el desarrollo de las actividades la productividad se limita por la carencia de recursos materiales?	✓		✓		✓		
6	¿Durante el desarrollo de las actividades laborales los recursos a utilizar se afectaron por que la infraestructura no era la adecuada?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: EFICACIA								
7	¿La institución conoce el tiempo empleado por colaborador en actividades laborales precisos?	✓		✓		✓		
8	¿La ubicación de las herramientas que utilizan los colaboradores está en lugar adecuado en su zona de trabajo?	✓		✓		✓		
9	¿Supervisan los métodos de trabajo que se emplean para simplificar con un mejor método en la Institución?	✓		✓		✓		
10	¿Los colaboradores de la Institución cumplen las metas establecidas en los tiempos planificados?	✓		✓		✓		
11	¿El tiempo establecido para el cumplimiento de tareas es inadecuado por las condiciones ambientales existentes en el área de trabajo?	✓		✓		✓		
12	¿La infraestructura de la institución limita los procedimientos laborales, pues los espacios son	✓		✓		✓		

	reducidos para la manipulación de instrumentos y maquinarias?	/		/		/		
DIMENSIÓN 3: EFECTIVIDAD								
13	¿El desempeño que tiene cada colaborador es efectivo, lo que afecta positivamente el crecimiento de la Institución?	/		/		/		
14	¿Los índices atención se incrementan por la calidad de servicio brindado?	/		/		/		
15	¿La institución incrementa su productividad por la calidad de la mano de obra: reciben capacitación constante?	/		/		/		
16	¿La seguridad laboral está garantizada en la institución por lo que la productividad está en crecimiento?	/		/		/		
17	¿La producción ha mejorado por el buen diseño de las infraestructuras?	/		/		/		
18	¿La calidad de la producción está garantizada en la institución por el buen control de cada uno de sus procesos de parte de los colaboradores?	/		/		/		
19	¿El comité encargado de la seguridad laboral se involucra en los procesos operativos para aportar recomendaciones hacia la calidad de la producción?	/		/		/		
20	¿La producción se evalúa en periodos cortos para comparar la calidad del producto final y generar mejoras inmediatas?	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Cadenillas Alborno Violeta

DNI: 09749659

Especialidad del validador: Metodóloga

11 de 12 del 2020

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Cadenillas A.
Dra. Violeta Cadenillas Alborno
CPPe. 1009749659

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE GESTIÓN POR PROCESOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: Proceso Estratégico		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	La Unidad ejecutora cuenta con un plan estratégico de acuerdo al contexto	X		X		X		
2	Desarrolla un planeamiento institucional compartido	X		X		X		
3	Gestiona relaciones y/o alianzas interinstitucionales y comunitarias.	X		X		X		
4	Articula proyectos y programas	X		X		X		
5	Promueve alianzas interinstitucionales	X		X		X		
6	La comunidad evalúa la gestión institucional	X		X		X		
7	Adopta medidas para la mejora continua.	X		X		X		
8	Monitorea el desarrollo de los procesos de la institucional	X		X		X		
9	Evalúa los procesos de la Unidad ejecutora	X		X		X		
10	Rinde cuentas de manera clara y precisa.	X		X		X		

	DIMENSIÓN 2: Proceso Operativo o misional	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	Gestiona oportunamente en la Unidad ejecutora	X		X		X		
12	Prepara condiciones para la gestión de la unidad ejecutora	X		X		X		
13	Fortalece el desempeño de los trabajadores	X		X		X		
14	Realiza acompañamiento a los trabajadores	X		X		X		
15	Impulsa el trabajo en equipo	X		X		X		
16	Promueve el buen clima de la Unidad ejecutora	X		X		X		
17	Previene, apuesta por la mediación y resuelve conflictos	X		X		X		
18	Propicia un clima institucional saludable	X		X		X		
19	Promueve la participación de la comunidad .	X		X		X		
20	Vincula a la familia a la Unidad ejecutora	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Proceso de Soporte							
21	Administra los recursos humanos adecuadamente.	X		X		X		
22	Administra la infraestructura, los servicios básicos y complementarios según las normas.	X		X		X		

23	Administra correctamente los bienes, recursos y materiales de la Unidad ejecutora	X		X		X		
24	Administra con responsabilidad los recursos económicos.	X		X		X		
25	Organiza y brinda un servicio educativo de calidad, en el marco de las normas sectoriales	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Candia Menor Marco Antonio** **DNI: 10050551**

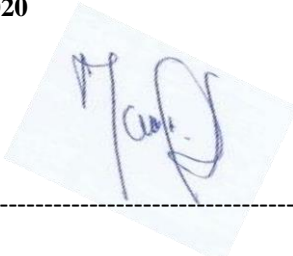
Especialidad del validador: **Asesor Teórico - Metodológico**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

20 de diciembre de 2020



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ₁		Relevancia ₂		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
DIMENSIÓN 1: EFICIENCIA		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Se hace el buen uso racionalizado de los recursos durante el trabajo realizado en su área?	X		X		X		
2	¿Los procedimientos que la institución ha implementado están normados para su óptimo cumplimiento?	X		X		X		
3	¿Se generan pérdida de materiales en el desarrollo de las actividades laborales pues la supervisión es deficiente?	X		X		X		
4	¿El personal, Recurso Humano, encargado de las tareas es insuficiente lo que limita la productividad?	X		X		X		
5	¿Durante el desarrollo de las actividades la productividad se limita por la carencia de recursos materiales?	X		X		X		
6	¿Durante el desarrollo de las actividades laborales los recursos a utilizar se afectaron por que la infraestructura no era la adecuada?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: EFICACIA		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
7	¿La institución conoce el tiempo empleado por colaborador en actividades laborales precisos?	X		X		X		

8	¿La ubicación de las herramientas que utilizan los colaboradores está en lugar adecuado en su zona de trabajo?	X		X		X		
9	¿Supervisan los procesos de trabajo que se emplean para simplificar con un mejor método en la Institución?	X		X		X		
10	¿Los colaboradores de la Institución cumplen las metas establecidas en los tiempos planificados?	X		X		X		
11	¿El tiempo establecido para el cumplimiento de tareas es inadecuado por las condiciones ambientales existentes en el área de trabajo?	X		X		X		
12	¿La infraestructura de la institución limita los procedimientos laborales, pues los espacios son reducidos para la manipulación de instrumentos y maquinarias?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: EFECTIVIDAD								
13	¿El desempeño que tiene cada colaborador es efectivo, lo que afecta positivamente el crecimiento de la Institución?	X		X		X		
14	¿Los índices atención se incrementan por la calidad de servicio brindado?	X		X		X		
15	¿La institución incrementa su productividad por la calidad de la mano de obra: reciben capacitación constante?	X		X		X		

16	¿La seguridad laboral está garantizada en la institución por lo que la productividad está en crecimiento?	X		X		X		
17	¿La producción ha mejorado por el buen diseño de las infraestructuras?	X		X		X		
18	¿La calidad de la producción está garantizada en la institución por el buen control de cada uno de sus procesos de parte de los colaboradores?	X		X		X		
19	¿El comité encargado de la seguridad laboral se involucra en los procesos operativos para aportar recomendaciones hacia la calidad de la producción?	X		X		X		
20	¿La producción se evalúa en periodos cortos para comparar la calidad del producto final y generar mejoras inmediatas?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Candia Menor Marco Antonio** DNI: **10050551**

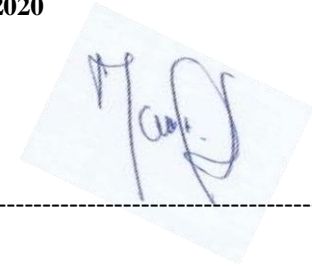
Especialidad del validador: Asesor Teórico - Metodológico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado. **²Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

20 de diciembre de 2020





Escuela de Posgrado

"Año de la universalización de la salud"

Lima, SIL. 19 DE OCTUBRE DEL 2020

MUY URGENTE 2020 EPG - UCV LE

SEÑOR(A)
Coronel PNP Francisco A. Ninalaya Martínez
Jefe de UNIADM REGPOL-LIMA

Asunto: Carta de Presentación del estudiante **YESICA MILAGROS SALAS PINTO**.

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **YESICA MILAGROS SALAS PINTO**, identificado(a) con DNI N.° **04748509** y código de matrícula N.° **7002447862**; estudiante del Programa de **MAESTRIA EN GESTION PUBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

GESTIÓN POR PROCESOS Y PRODUCTIVIDAD DEL PERSONAL EN LA UNIDAD EJECUTORA 009-VII DIRECCIÓN TERRITORIAL POLICIAL LIMA, 2020

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar entrevistas y/o encuestas y poder recabar información necesaria.

Con este motivo, le saluda atentamente,


Dr. Raúl Delgado Arenas
JEFE DE UNIDAD DE POSGRADO
FOLIO LIMA - CAMPUS LIMA ESTE

LIMA NORTE Av. Alfredo Mandato 6222, Los Olivos, Tel: (+51) 302 4242 Fax: (+51) 302 4242
LIMA ESTE Av. 401 Parque 600, Urb. Centro Rey San Juan de La Virgen, Tel: (+51) 200 9009 Fax: (200)
ATE Centro Central Est. 6,2 Tel: (+51) 200 6030 Fax: 3184
CALLAO Av. Argentina 1796 Tel: (+51) 302 6342 Fax: 2680

