



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Gestión por procesos y los indicadores de desempeño en la  
entidad pública distrital de Bambas, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

López Carranza, Atilio Rubén (ORCID: 0000-0002-3631-2001)

**ASESOR:**

Dr. Medina Corcuera, Groberti Alfredo (ORCID: 0000-0003-4035-157X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

La concepción de este proyecto está dedicada a mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir y destacar, no solo para mí, sino para mis hermanos y familia en general. También dedico este proyecto a todas las personas que hicieron posible que se desarrolle dicha investigación.

**Atilio Rubén**

## **Agradecimiento**

Los resultados de este proyecto, están dedicados a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación. Mis más sinceros agradecimientos están dirigidos a los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Bambas, quien, con su ayuda desinteresada, nos brindó información relevante, próxima, pero muy cercana a la realidad de nuestras necesidades. A mis familiares por siempre brindarme su apoyo, tanto sentimental, como económico. Principalmente mis agradecimientos están dirigidos hacia el excelentísimo y amigo, Dr. Medina Corcuera Groberti Alfredo sin él no se hubiera hecho posible el desarrollo de esta investigación.

**El autor**

## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y Operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	28
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	

## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Frecuencia de la gestión por procesos	21
Tabla 2. Nivel de indicadores de desempeño	23
Tabla 3. Relación de la gestión de procesos y los indicadores en el desempeño de su municipalidad distrital de Bambas, 2022.	24
Tabla 4. Relación que presenta la gestión por procesos y la competencia en la municipalidad distrital de Bambas, 2022	25
Tabla 5. Relación que presenta la gestión por procesos y la productividad en la municipalidad distrital de Bambas, 2022	26
Tabla 6. Relación que presenta la gestión por procesos y la motivación intrínseca en la municipalidad distrital de Bambas, 2022	27

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1. El esquema del estudio	16
Figura 2. Barra de la gestión por procesos	21
Figura 3. Barra de indicadores de desempeño	23

## Resumen

El estudio presento como objetivo general del presente estudio es determinar la relación entre la gestión de procesos y los indicadores en el desempeño de su municipalidad distrital de Bambas, 2022, para ello se basó en el tipo básica, con enfoque cuantitativo, por presentar resultados numéricos, con diseño no experimental – Correlacional y alcance transversal, trabajando con una población de 20 trabajadores y la muestra se conformó por la misma cantidad, seleccionada de manera no probabilística a criterio del investigador, aplicando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, realizando la validación por 3 expertos y la confiabilidad por el método de Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.896 para el cuestionario de la gestión por procesos y de 0.880 para el cuestionario de indicadores de desempeño, llegando a la conclusión: Se determinó relación significativa ( $Rho = 0.940$ ) entre la gestión de procesos y los indicadores en el desempeño de su municipalidad distrital de Bambas, 2022, mostrando que las acciones que se realicen en la gestión por procesos son beneficiosas para que se logre en cumplimiento de los indicadores de desempeño. Quedando demostrada la hipótesis general del estudio.

**Palabras clave:** Proceso, gestión, indicadores, eficiencia, eficacia

## Abstract

The study presented as a general objective of this study is to determine the relationship between process management and indicators in the performance of its district municipality of Bambas, 2022, for which it was based on the basic type, with a quantitative approach, to present numerical results. , with non-experimental design - Correlational and cross-sectional scope, working with a population of 20 workers and the sample was made up of the same amount, selected in a non-probabilistic way at the discretion of the researcher, applying the survey as a technique and the questionnaire as an instrument, carrying out validation by 3 experts and reliability by Cronbach's Alpha method, obtaining a value of 0.896 for the process management questionnaire and 0.880 for the performance indicators questionnaire, reaching the conclusion: Significant relationship was determined (  $Rho = 0.940$ ) between process management and indicators in the performance of its district municipality I de Bambas, 2022, showing that the actions carried out in process management are beneficial for it to be achieved in compliance with the performance indicators. Being demonstrated the general hypothesis of the study.

**Keywords:** Process, management, indicators, efficiency, effectiveness



## I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se puede apreciar que la ciudadanía tiene poco interés en participar en la toma de decisiones de las entidades públicas, lo que se demuestra en gran medida en los proyectos presentados por los municipios para su ejecución, ya que se indica que la ciudadanía no alcanza a participar en su toma de decisiones (presupuesto participativo). Esto se debe a varios factores que inciden en el desinterés, uno de los cuales es la falta de comunicación de la entidad que, a pesar de sus normas y leyes, es desincentiva la participación de la ciudadanía en su elaboración sin generar interés con respecto al presupuesto participativo, otro factor es que las ideas presentadas no son consideradas o llevadas al final ya veces no ejecutadas. Todo esto conduce a una brecha que existe entre las entidades y los ciudadanos.

Esta problemática no solo se observa en el Perú, también se evidencia a nivel internacional, más específicos en algunos países de Latinoamérica como son Chile y Argentina quienes siguen en la implementación del presupuesto participativo en sus municipios, en el caso de Chile se ha establecido la nueva ley de presupuesto participativo pero todavía no se llega a implementar en su totalidad ya que llega solo a un 10% del total de municipalidades, algo similar pasa en Argentina que solamente el 2% del total de sus municipios ha alcanzado la implementación, en cambio en Uruguay si tiene un mayor avance en la implementación que haciende a un 42% de municipalidades que ya ha implementado la ley del presupuesto participativo (Montesinos, 2014, como se citó en Ramírez, 2019). Es así que se ha prestado mucha atención al compromiso cívico en los países europeos, es por ello que se han desarrollado diferentes políticas y normativas que intentan involucrar a los ciudadanos en su toma de decisiones en distintas entidades ya sean públicas en el fin de poder conectar a los ciudadanos con las entidades para el avance de las ciudades (Vergara, 2011, citado en Tinoco, 2019).

Por otro lado, en Perú, la ley de presupuestos participativos ha sido implementada en regiones y municipios, y la finalidad de esta norma es mejorar su calidad en la vida dentro de los ciudadanos, por ende, la ciudadanía está basado

de acuerdo a la implementación de la descentralización. Gestión política, económica y administrativa mediante la transferencia de recursos a los gobiernos regionales y municipales (Iguíñez, 2008, citado en Ramírez, 2019), Pero esto no se aplica en la realidad, pues siempre se observa que el trabajo que se realiza no está estrechamente relacionado con el progreso de la población. Además, las decisiones para establecer presupuestos participativos son en su mayoría burocráticas, ya que las decisiones de gasto con participación ciudadana son menos efectivas que las obtenidas a través de métodos burocráticos tradicionales (Hong y Cho, 2018).

En el distrito de Bambas se pudo evidenciar que algunas obras no se pudieron realizar, ya sea por presupuestos insuficientes o gasto público ineficaz de acuerdo a la gestión por procesos, todo lo cual provocó el descontento de la población, pues a pesar de la participación de los representantes en la toma de decisiones en el proceso, no se llegó a la decisión del presupuesto participativo, presentando ineficiencias de la aplicación de la gestión por procesos. Esto lleva a la indiferencia ante la idea de gobernanza y contribución a proyectos que ayuden a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos sin importar credo, religión, nivel social, nivel de educación y todos los demás indicadores que muchas veces estratifican a las personas de una manera desmedida, dejando de lado la aplicación de los indicadores de desempeño.

Una vez más, el proceso se ve debilitado por signos de corrupción, lo que puede provocar retrasos en el desarrollo y el incumplimiento de los indicadores de desempeño. Una de las razones del bajo nivel de participación ciudadana se debe a la falta de información, también se puede pensar en la insuficiente difusión de los procesos de presupuestos participativos, dejando de lado la aplicación de la gestión por procesos, y finalmente las limitaciones de movimiento de la población en condiciones geográficas y económicas, todo lo cual hace que las personas sentirse excluido. Es por eso que la responsabilidad de desarrollar programas para implementar mecanismos de gestión por procesos recae en los municipios y en un pequeño número de habitantes, quienes se ven subrepresentados en la concertación de diferentes propuestas encaminadas a mejorar la calidad de vida, de acuerdo a las exigencias de los indicadores de desempeño.

Ante esta realidad surgió la siguiente interrogante de investigación, ¿Cuál es la relación que presenta la gestión por procesos y los indicadores de desempeño en la municipalidad distrital de Bambas, 2022?, de ello se tiene como problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de gestión por procesos en la municipalidad distrital de Bambas, 2022?; además se tiene: ¿Cuál es el nivel de indicadores de desempeño en la municipalidad distrital de Bambas, 2022?; luego se presenta a: ¿Cuál es la relación que presenta la gestión por procesos y la competencia en la municipalidad distrital de Bambas, 2022?; seguido de ello se tiene: ¿Cuál es la relación que presenta la gestión por procesos y la productividad en la municipalidad distrital de Bambas, 2022?; finalmente se tiene: ¿Cuál es la relación que presenta la gestión por procesos y la motivación intrínseca en la municipalidad distrital de Bambas, 2022?

En cuanto a la justificación social, este trabajo tuvo un argumento teórico en cuanto permitió extrapolar los resultados obtenidos para arrojar principios más amplios, además de crear la robustez del comportamiento de la gestión de inversiones con el Índice de Desarrollo Humano, argumenta la epistemología, que es hecho a través de una comprensión del ser humano dado por el estudio de una entidad que presenta un entorno psicosocial y es relevante para la adquisición de conocimientos científicos, razones prácticas, métodos de solución de problemas evidentes en la región de Bambas, a través de la gestión de inversiones y solidez metodológica, como variables y Relaciones existentes o el impacto de la gestión de inversiones en el IDH, también contribuirá a la creación de una nueva herramienta para recolectar datos y posteriormente analizar dichos datos.

Desde el punto de vista práctica se presentaron resultados estadísticos que ayudaron a conocer la percepción de los encuestados y los puntos fuertes y vulnerables que pueden ser mejorados por medio de las recomendaciones propuestas.

De la misma manera la justificación metodológica propuso instrumentos que facilitaron al análisis de las variables, para poder obtener los resultados estadísticos propuestos con la finalidad de dar a conocer la percepción de la población seleccionada. Además, desde el punto de vista teórico, los resultados y

conclusiones obtenidos fueron de gran aporte a los futuros estudios para seguir profundizando sobre esta problemática.

Para ello se tuvo como objetivo general, determinar la relación de la gestión de procesos y los indicadores en el desempeño de su municipalidad distrital de Bambas, 2022. Como objetivos específicos se tiene: Describir el nivel de gestión por procesos en la municipalidad distrital de Bambas, 2022; además se tiene: Describir el nivel de indicadores de desempeño en la municipalidad distrital de Bambas, 2022; luego se presenta a: Establecer la relación que presenta la gestión por procesos y la competencia en la municipalidad distrital de Bambas, 2022; seguido de ello se tiene: Precisar la relación que presenta la gestión por procesos y la productividad en la municipalidad distrital de Bambas, 2022; finalmente se tiene: Estudiar la relación que presenta la gestión por procesos y la motivación intrínseca en la municipalidad distrital de Bambas, 2022.

Como hipótesis general se planteó, existe relación significativa entre la gestión de procesos y los indicadores en el desempeño de su municipalidad distrital de Bambas, 2022. De ello se tiene como hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la competencia en la municipalidad distrital de Bambas, 2022; seguido de ello se tiene: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la productividad en la municipalidad distrital de Bambas, 2022; finalmente se tiene: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y la motivación intrínseca en la municipalidad distrital de Bambas, 2022.

## **II. MARCO TEÓRICO**

La comprensión del trabajo de investigación se da a través de la disertación claramente de los enfoques y teorías de naturaleza doctrinal que se utiliza a lo largo de todo el trabajo, es así que en el marco histórico relacionado a las municipalidades como sistemas de administración de los recursos monetarios para el desarrollo de obras tangibles e intangibles para la satisfacción de la sociedad que está involucrada directamente, este mecanismo de acción se ha dado desde la creación del estado como ente rector de políticas de desarrollo, este sistema de personas ha evolucionado hasta la actualidad, y hoy en día se denomina municipalidad, la cual es la responsable a través de sus autoridades de gestionar correctamente a favor de la sociedad, y los grupos de interés deben apoyar a las autoridades que han sido elegidas a través de voto popular y en donde impera la democracia en todos los niveles.

Según Hernández (2013), afirmó que el marco filosófico es un estudio teórico que comprende el pensamiento de la escuela Aristotélica y que su objetivo principal es la búsqueda de la verdad, esto se debe dar a través de una secuenciación sistémica, conocida como el método científico que incluye la objetividad como principal para buscar la verdad a través de herramientas que complementen el estudio del objeto en análisis. Dentro de métodos más comunes entre los estudios filosóficos se tiene a los tratados del filósofo Rene Descartes, en donde su principal contribución fue el método experimental, en el cual se gestó el neopositivismo en donde se hace uso de los sentidos y con ello se tuvo desprendimientos de un suceso perfil de corriente fundado en el empirismo, donde se involucra con alcanzar nuevos conocimientos a partir de la objetividad.

Así mismo Cántaro (2020) afirmó que se debe complementar estos conocimientos con los paradigmas filosóficos que se basan fundamentalmente en mejorar secuencialmente los problemas desde un punto de vista del objeto en estudio hacia la gestión del sujeto/objeto de forma biunívoca que tiene por base fundamental el conocimiento universal, en donde se analiza la objetividad planteada por el positivismo y en algunos casos realizar una triangulación metodológica entre

lo cuantitativo y cualitativo para una generación de conocimiento nuevo y mejorar las herramientas de evaluación constantemente.

En ese sentido se tuvo a Renau (2000) quien afirmó que la postura ontológica, se rescata a partir de que el conocimiento es ilimitado y que se debe hacer uso de todas las ciencias para aprovechar al máximo las herramientas para la solución de un problema, que se da a través de la cuantificación de los fenómenos que generan ese acontecimiento en donde se realizara el estudio, es así como estos conocimientos deben confluír sistémicamente y como un toda para la solución sostenida, involucrando a la sociedad, estado, empresa y todos los grupos de interés, así la generación del conocimiento será provechosa para todas las partes, en ese mismo sentido Alisen (2001) afirmó que la epistemología es la encargada de identificar o descubrir causas supremas que se involucran íntimamente en el conocimiento, y no en la generación del conocimiento directamente, la cual es universal y se ajusta a todos los principios que rigen la universalidad y pluralidad del mundo moderno.

Además también se tiene el soporte epistemológico del trabajo de investigación, la cual seguirá el enfoque basado en el racionalismo de Karl Popper, según Illa (2013), afirmó que dentro de los principales enfoques como es el enfoque racionalista hace verdad de los sistemas teóricos puros y que son el resultado generado por el conocimiento científico y que cambian constantemente, y que no se pueden descubrir, en ese mismo sentido presenta una visión holística de la ciencia partiendo del conocimiento científico, además también analizan cuales son las condiciones del entorno y cuál es la ruta de acceso a dicha información.

También se debe tener en cuenta una fundamentación teórica sólida, en la cual se cita investigaciones que ha sido realizado por autores que han estudiado las variables de estudio del presente trabajo, en el ámbito nacional, internacional y local, lo cual se complementan con teorías relacionadas a la variable dependiente como son los indicadores de desempeño y la variable independiente como es la gestión procesos, la cual se realiza en la municipalidad distrital de Bambas.

Es así que Mapar et al., (2017) en su artículo de exploración graduado *Indicadores de sostenibilidad para municipios de megaciudades: Integrando el desempeño en salud, seguridad y medio ambiente* para lo cual se plantearon como objetivo principal desarrollar una herramienta que determine el rendimiento a base de indicadores de desempeño y así supervisar el desarrollo sostenible de las grandes municipios, empleando una inventiva con un paradigma de exploración estudiosa y un boceto de exploración no empírico, teniendo para ello trajeron técnicas secuencias que consistieron en la técnica Delphi, en el cual aplicaron un instrumento que consistió en listar interrogantes que estaban divididos en 7 temas, 13 categorías, 29 subcategorías, lo cual contenían en total 80 indicadores de desempeño, obteniendo como resultado que los indicadores más importantes fue el indicador de seguridad en un 25% y el indicador referente a medio ambiente en un 21%, llegando así a la conclusión que las herramientas de evaluación de los municipios a través de indicadores mejora gestión en la dirección del municipio.

Díaz, Núñez y Cáceres (2018) en su artículo titulado *Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional*, para lo cual los investigadores se plantearon como objetivo general manifestar cómo varia las capacidades gerenciales y el encargo por efectos en la retrato colectivo, respecto a la metodología aplicaron un ejemplo de exploración básica, en un croquis de exploración no empírica, teniendo el objeto de estudio a un módulo de encargo pedagógica particular 02 en Lima, la muestra fueron 218 de los obreros de dicha aparato de encargo, como técnicas utilizaron el cuestionario y como instrumentos la guía de cuestionario orientados a competencias gerenciales, de lo cual obtuvieron como resultados que el  $R^2$  de Nagelkerke fue de 0,843, lo cual demuestra que la energía predictiva de la posibilidad de lindeza de las extensiones de la variable anexa sólo se puede explicar en un 84,30%, con ello llegaron a la conclusión que las capacidades gerenciales y el encargo por consecuencias influye de manera positiva en la retrato corporativo.

Ahenkan, Tenakwah y Bawole (2018), en su artículo de investigación titulado *Desafíos de implementación de la gestión del desempeño en el sistema de gobierno local de Ghana: Evidencia de la Asamblea Municipal de Sefwi Wiawso*, donde se trazaron el objetivo universal emplear un sistema de gestión del rendimiento de una

asamblea municipal, donde manejaron un sistema de tipo de exploración estudiantil y con un croquis de exploración no empírico, tomaron así una muestra de 20 jefes de departamento y empleados, cuyo muestreo fue no probabilístico por conveniencia, y emplearon la técnica de investigación de entrevista desde un enfoque de Miles y Huberman, de donde encontraron como resultados que en el sistema de gestión no hay una correcta comunicación y no se integran los departamentos y no tienen un proceso estratégico definido, con ello llegaron a la conclusión que la diligencia de un método de servicio de rendimiento es clave en el rendimiento de la organización.

Paradela et al., (2019), en su artículo de investigación titulado *Modelo de evaluación del desempeño para la administración municipal: caso de Cataguases, Minas Gerais*, para lo cual los investigadores de plantearon como objetivo diseñar un modelo de una organización pública para evaluar su eficiencia y eficacia, para ello utilizaron como tipo de investigación aplicada con un diseño de investigación preexperimental, esta metodología que aplicaron los investigadores es repetible en otras entidades públicas para controlar el rendimiento, en el cual se utilizaron técnicas como la entrevista y averiguación y con ello lograron como consecuencias que se aplicó el instrumento de evaluación de rendimiento y con ello se modifica constantemente como una mejora continua, llegaron así a la conclusión que la aplicación de un modelo de rendimiento de las municipalidades aumenta la eficiencia y eficacia de la municipalidad.

Crispim, Alberton y Duque (2019), en su artículo de indagación titulado *Oportunidad de investigación robusta en Contabilidad: un análisis literario sobre indicadores de ocupación en la gestión de los gobiernos municipales*, para lo cual se plantearon como objetivo evaluar el rendimiento de la gestión pública y su dominio en la eficacia de la gestión, para lo cual utilizaron un tipo de investigación aplicada y un bosquejo de investigación no experimental, para ello utilizaron la habilidad de investigación bibliográfica, y entrevista, donde obtuvieron como resultados que menos del 1% de trabajos son enfocados a la evaluación del rendimientos en organizaciones públicas, contribuyendo así a las malas decisiones que se ejecutan en las organizaciones públicas y con ello se distribuye de una manera poco eficiente los recursos del estado, con lo cual llegaron a la conclusión



que la gestión de resultados de las municipalidades contribuyen a elevar los índices de eficiencia y eficacia en un organismo público.

Orellana, Orellana y Olivo (2020), en su artículo de investigación titulado *Modelo de Gestión para Procesos Administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria*, para lo cual se plantearon como objetivo principal estudiar la sinergia entre la familia, la empresa, la sociedad, tuvieron en cuenta para ello un trabajo holístico, utilizaron para ello un tipo de investigación aplicada, con un bosquejo de investigación no experimental, y para ello utilizaron la técnica de la investigación bibliográfica y la entrevista, de lo cual obtuvieron como resultado que las PyMes que aplican el modelo de gestión administrativa enfocadas en una economía popular y solidaria, aumentan los indicadores de la gestión tales como la proyección, distribución, orientación y vigilancia, con lo cual llegaron a la conclusión que el modelo de gestión de procesos administrativos aumenta el nivel de eficiencia y eficacia en los aspectos técnicos y administrativos de las organizaciones públicas y privadas de un rubro de negocio.

Liu, Yang y Wu (2021), en su artículo de investigación titulado *Gestión participativa, ambigüedad de objetivos y comportamientos de juego en la gestión del rendimiento: evidencia de los cuadros del gobierno municipal en China continental*, para ello los escritores se diseñaron como objetivo principal evaluar la gestión participativa en el comportamiento del rendimiento de los gobiernos municipales, para lo cual utilizaron un tipo de investigación aplicada con un diseño de investigación no experimental, utilizaron para ello técnica de encuesta realizada en China, de ello obtuvieron como resultados que el promedio de la gestión participativa y la ambigüedad de los objetivos es de 3,082 y 1,848 respectivamente, a su vez también determinaron que la gestión participativa tiene una correlación negativa con la ambigüedad en los objetivos, con un coeficiente -0,116, con lo cual llegaron a la conclusión que la gestión participativa mejora el rendimiento en la municipalidad con alta relación de los objetivos, la eficiencia y eficacia.

D'Inverno y De Witte (2020), en su artículo de investigación titulado *Prestación de nivel de servicio en los municipios: un indicador compuesto de distancia direccional flexible*, para ello se plantearon como objetivo principal evaluar

los aspectos multidimensionales de la prestación pública con el uso innovador de un indicador, utilizaron para ello un tipo de investigación aplicada y un diseño de investigación preexperimental, utilizando para ello las técnicas de encuestas y entrevistas, y teniendo como muestra 307 municipios que abarco desde el año 2006 – 2011, de lo cual obtuvieron como resultados que los indicadores de servicios municipales se deben enfocar de acuerdo a las necesidades de la población y de las características del entorno operativo, con lo cual llegaron a la conclusión que los aspectos multidimensionales en el que los indicadores del municipio generan un alto índice de rendimiento de la municipalidad.

Respecto a las teorías que sustentan el trabajo de investigación Según Zhang y Qiu (2021) define a la identificación de productos como bosquejo, o una composición de ellos, fijado a un beneficio o una prestación, por el cual se debe dar a mostrar, asemejar y desemparejar de la competitividad, respaldar la eficacia y certificar su progreso permanente. Según Lumbage et al (2018) define a la identificación de productos en el que indica, del cual tiene por nombre, termino, diseño, o una mezcla entre ellos, establecido a un producto o un servicio. Del cual se debe dar a conocer, identificar y diferenciar de la competitividad, responder su calidad y afirmar el progreso permanente.

Us y Urma (2021) define a la identificación de procesos como la actividad total de una distribución es de gran importancia realizar un rastreo del producto o prestación que brinda, es decir de esa manera seria más posible asemejar métodos tales como, indagación de proveedores, ejecución de adquisiciones a los propios, exploración de clientes, comercios, servicio posventa, atención al cliente y facturación, entre varios u otros. Shahwan et al (2021) define a la identificación de procesos como representación clara, o sea el dibujo, de la interrelación efectivo entre todos los técnicas y subprocesos de la empresa, esta identificación suele ejecutar un mecanismo con compromiso de todos los departamentos, que se encargan de asemejar los métodos, tales como los principales y secundarios.

Stasst (2021) define como características de los procesos al conjunto de actividades que tienen ingresos y salidas; se pueden asemejar los clientes, los proveedores y el producto final, asimismo puede asemejar tiempos, recursos,

comprometidos y Lai et al (2021) definieron como características de los procesos a una serie de controles, entre ellos: normas internas y externas, logística, exigencias de índole ambiental, variables de control, indicadores, entre otros, así mismo Chen (2020) define a la secuencia e interacción de los procesos como la relación existente en ambos, estableciendo la averiguación necesaria para el comienzo de su desarrollo y los productos o investigación derivada a su terminación y Yang et al (2021) definieron a la secuencia e interacción de los procesos como aquellos métodos los cuales son importantes para analizar y recopilar la información del cual se pueda realizar un estudio del trabajo y el progreso de la eficacia y la eficiencia. Contienen métodos de medición, búsqueda y auditoría, acciones correccionales y preventivas, y son un parte completo de los métodos de mandato, gestión de los recursos y realización.

Canós (2021) define a la aprobación y difusión de los documentos generados como del cual implica la decisión por porción del eje brindar a los usuarios, bienes documentales que juzga útiles, por medio del análisis realizado de acuerdo a sus necesidades, o mencionando las dificultades y buscando resolverlos. Asimismo, Oltra (2021) define a la aprobación y difusión de los documentos como las fichas técnicas de los procesos y los diagramas de las sucesiones son evaluados y aprobados por el diseñador; anticipada aprobación dispuesta por el responsable a diseñar las evaluaciones de gestión por procesos en las empresas de los aspectos técnicos

Peng (2021) define a la estrategia como el conjunto de metas y las políticas primordiales del cual se lograra llegar a mencionadas fines, determinadas de manera que define en qué servicios está o compensar la empresa, el ejemplo de colocación que es debiese ser, y la ambiente de la tributo bancaria y no financiera que indaga ejecutar a sus accionistas, empleados, clientes y a la comunidad, asimismo Lanzolla y Markides (2021) definieron a la estrategia como la planificación y gestión de recursos e impulsos para delinear un técnica con ascendientes posibilidades de victoria. Como tal, es una habilidad por fracción de un enfoque macroscópica del vínculo de manuales favorables en la organización.

Borja (2021) define al seguimiento y medición de procesos como el objetivo a seguir trata de escoger las mejores alternativas para las que se realizarán las secuencias y la medición del desempeño de los procesos. Según Zhu et al (2021) define al seguimiento y medición de procesos como la búsqueda y cálculo del mismo, con el fin de alcanzar las acertadas evidencias del cual se llegará a tomar las mejores disposiciones y comenzar los adelantos obligatorios, es decir se pone de realce la calidad de parejas exteriores de seguimiento y medición, ya que la actividad del conveniente SGC el cual depende de una óptima medida de la organización, reconocimiento y arbitrajes que se tomará de entrambas técnicas.

Cui et al (2021) define al análisis de procesos es la actividad de realizar la desintegración de los procesos que se logran obtener del análisis para realizar un mejor estudio e investigar cómo se llevan a cabo y si aún están funcionando tal cual como se espera., asimismo Yoshino et al (2021) define al análisis de procesos como base para asemejar, valorar y solucionar las problemáticas ayuda a las distribuciones a mejorar sus técnicas, convertir el oficio y ofrecer a sus clientelas para una superior práctica.

Padilla (2021) define al análisis de causa – efecto como el hallazgo y percepción del inicio que da cara a la dificultad atribuida, indagando a su vez la forma veraz de solución entre causas y efectos. Tal como el procedimiento para establecer y archivar opiniones o hipótesis sobre los principios de una problemática de manera gráfica. Además, constituye gran conjunto de datos mostrando los nexos existentes entre los hechos y las posibles causas.

Sousa et al (2021) define al análisis de causa – efecto como el esquema de causa-efecto (llamado también de espina de pescado debido a su forma o de Ishikawa debido a su autor) es un procedimiento para fundar y archivar opiniones o suposición sobre las causas de una dificultad de modo bosquejo. Además, funda gran cuantía de datos revelando en los nexos efectivos entre las biografías y las probables procedencias.

Fernandes et al (2018) define como la selección de mejoras al hallazgo de la solución se ve accesible a elaborar y éste a su vez tome de manera considerable el bloqueo o reducción del problema a investigar y según Khan et al (2021) define

a la implementación de mejora como la optimización de los procesos y la entrega de servicios y productos y se reduce los costos. Según Lameijer et al (2021) define a la implementación de mejora como un enfoque para un mejor procedimiento operativo los cuales están reflejados en la necesidad de verificar continuamente las guerras de las dificultades, la baja de precios oportunamente, la racionalización, como también hay métodos los cuales en unión establecen la optimización.

Foss (2021) define como competencia aquellas prácticas, capacidades e instrucciones establecidas que tienen a cargo para optimizar eficazmente las tareas encargadas, es decir no solo incluyen aptitudes teóricas, sino también establece las cualidades y el buen manejo de las problemáticas diarias. Según Ridley (2021) define como competencia como la competencia entre aquellos que buscan un mismo propósito, en la actualidad la situación que se viene viviendo en las empresas que se esfuerzan por un puesto fijo en la parte del mercado al vender o demandar un servicio o bien de calidad, y de tal forma en la competencia del ámbito del deporte.

Monteverde et al (2021) define como capacidad del personal al conjunto de recurso y aptitudes que tienen un individuo para garantizar una determinada tarea, en este sentido, el cual se establece un vínculo con la educación, siendo esta última práctica de incorporación de nuevas herramientas para desenvolverse del mundo. Crane et al (2021) define como capacidad del personal al tiempo citado de la cual las capacitaciones puede reducirse severamente con la óptima sección del personal. Pero aun así los supervisores agrícolas cumplen un papel importante por el cual también entrenan a sus trabajadores. En su mayoría los empleados prefieren un trabajo del cual les permita tener crecimiento.

Karwowski y Zhang (2021) define como disciplina a llevar a cabo a un buen control de sus impulsos, sobre todos a todo aquello que nos apartan de los objetivos el cual influye a una mala disciplina, es por el cual se pide una disciplina para una poder llegar a alcanzar las arduas metas, tanto a nivel personal (rebajar, ponerse en forma, etc.), como a nivel laboral (mayor productividad) y académico (mayor rendimiento). Según Dunne y Smith (2021) define disciplina como las actitudes de

las personas para poner en práctica una serie de principios, el cual se verá reflejado en la ejecución de tareas y actividades cotidianas, como en el ámbito general.

Holzer y Ballard (2021) define a la productividad como la medición monetaria del cual se calcula en cuanto a bienes y servicios se han derivado en los elementos manejados (trabajador, capital, tiempo, tierra, etc.) durante un espacio fijo. Según Jarvin y Subotnik (2021) define a la productividad como la encargada de cuantificar la productividad por cada favor o recurso usado, en el cual la eficacia es lograr el mayor beneficio viable utilizando una proporción mínima de recursos, por lo que, cuanto más pequeña sea la cantidad de recursos obligatorios para la elaboración de una misma conjunto, la productividad y la validez estarán principales.

Wheatley (2021) define a la calidad de trabajo como el nivel de agrado coherente con las actividades realizadas en el ambiente corporativo. Un campo profesional de eficacia causa una impresión de seguridad y progreso personal/profesional entre los trabajadores. Según Li et al (2021) define a la calidad de trabajo como la miseria de formar un clima de adeudo atractivo y de ayudar la comunicación y la cooperación entre los practicantes y según Mlam (2021) define a la responsabilidad un importe y condición del ser humano, que es al cumplir de sus deberes diarios y ofrecer con llena conocimiento de sus hechos; comprometido es quien opinan los resultados de crear o abandonar de hacer lo que dar palabra o está establecido, el cual garantiza el cumplimiento. Según Lobschat et al. (2021) indica que la responsabilidad simboliza atender de sí igual a los demás, en refutación a la familiaridad que las personas colocan entre nosotros. Cuando somos comprometidos, existimos enunciando la aceptación de corporación y de adeudo que tomamos con el resto.

Yusof (2021) define como ambiente laboral a un vínculo de contextos sociales y psicológicos que determinan a una asociación y que resultan en el cometido de sus trabajadores, es decir si una empresa tiene un tiempo profesional próspero, esto resultará en un decano aptitud de vida de sus trabajadores. Según Schlak et al. (2021) el ambiente laboral se encuentra conexo con la percepción de los colaboradores en cuanto a los factores que determinan la calidad de su experiencia en los lugares de trabajo, así Bailey y Hatcher (2021) define motivación

intrínseca como aquella que nace del íntimo de cada uno y es autónoma a cualquier tipo de provocación exterior. Las distinciones que obtendrás manteniendo este tipo de estimulación son estrictamente íntimas: amor propio, complacencia personal, autonomía, potencia interior, confianza, etc. Según Xu et al (2021) define como motivación intrínseca es la motivación que viene de uno mismo. Aquella que origina a hacer las cosas que verdaderamente le gustan a uno.

Bansal et al (2021) definieron al trabajo en equipo como la alianza de dos o más personas constituidas de una forma definitiva, las cuales auxilian para alcanzar un fin habitual que es la realización de un proyecto., es decir un grupo de personas se convierten en equipo en el régimen en que consigue cohesión y Klostermann et al (2021) define trabajo en equipo como un grupo de personas con destrezas incrementadas que están liadas con un intento, un ligado de fines de cometido y una dirección común, por los cuales se hacen recíprocamente comprometidos, así Ning et al (2021) define capacitación como noticia al conjunto de diligencias educaciones que están encaminadas a aumentar los conocimientos, o las aptitudes y habilidades y Bello et al (2021) afirmaron que son acciones que se ejecutan en una profesión, mejorando las destrezas y las gestiones del personal en requisitos corrientes, es decir las transmisiones de aprendizaje pueden ser precisos a la hora de captar talento y retenerlo.

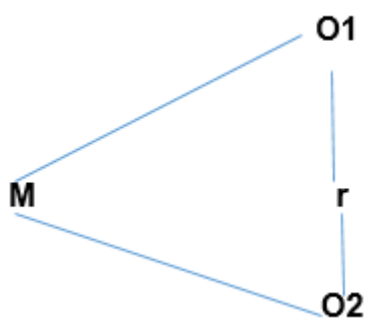
### III. METODOLOGÍA

Según Carrasco (2009) certifico que el procedimiento aplicado en un proceso de investigación científica, es un conjunto secuencial y relacional explicativo de una ruta que se debe seguir objetivamente con la finalidad de obtener un resultado comprobable, verificable, metódico y práctico, es por ello que se estudia el método como principal fuente de generación del método científico, el cual es utilizado para crear ciencia y aplicarla con fines prácticos y es allí en donde se debe realizar un estudio de jerarquización del procedimiento con la finalidad de un entendimiento y alineación del método científico. Así mismo se estudia los acontecimientos y se comprueba una hipótesis a través de la deducción de los acontecimientos generales a los particulares, en el cual el método hipotético – deductivo es el que inicia con el diagnostico observacional para la comprobación de los demás elementos que involucra el trabajo de investigación.

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La actual averiguación estuvo en concordancia con la investigación básica, como Hernández et al. (2014), certificaron que la investigación tipo básica es el tipo de investigación en el cual se aplicaron herramientas relacionadas a las teorías que contribuyeron a la solución sistemática de un problema de investigación, a su vez también es la encargada de determinar al detalle las causas que lo han generado y así evitar posibles problemas que puedan desencadenar con la aplicación de las herramientas teóricas, del cual tal manera la actual averiguación tuvo un tipo de investigación basica y un diseño de investigación no experimental - Correlacional, con enfoque cuantitativo, con corte transeccional o transversal.

Figura 1. El esquema del estudio





**DONDE:**

**M** = Muestra de Estudio.

**O1** = Observación de la Variable gestión por procesos

**r** = Relación existente.

**O2** = Observación de la Variable indicadores de desempeño

### **3.2. Variables y Operacionalización**

#### **Variable independiente (X): Gestión por procesos**

##### **Definición conceptual:**

Agudelo (2007), precisó a la gestión por procesos como el instrumento encaminado a asemejar y proporcionar averiguación del cual, mediante el estudio de la entidad pública, con una orientación en sus métodos, con la intención de reparar las insuficiencias y esperanzas de las personas, en el cuadro de los objetivos institucionales, demanda del encargo.

##### **Definición operacional**

Sera medido a través de la técnica de la encuesta donde se preguntó a cada trabajador para decretar la correlación entre la Gestión por procesos y los indicadores de ocupación de la municipalidad distrital de Bambas.

#### **Variable dependiente (Y): Indicadores de desempeño**

##### **Definición conceptual:**

Bonnefoy (2005) definió a los indicadores de ocupación como los instrumentales el cual facilitan encuesta cuantitativa sobre la ampliación y beneficios de una institución, programa, prontitud o proyecto a favor de la población u objeto de su intrusión, en el cuadro de sus imparciales importantes y su Misión.

### **Definición operacional:**

Fue medido a través de la técnica de la encuesta donde se preguntó a cada trabajador si los indicadores de desempeño vienen siendo acorde a lo planeado por la municipalidad.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Según Hernández et al., (2014), afirmaron que la muestra es el macro conjunto pertenece al universo y que deben tener características de inclusión y exclusión para poder satisfacer las necesidades de investigación y que sea representativos y que logren resultados esperados y que den respuesta a la hipótesis planteada por el investigador, para el presente trabajo de investigación la población fueron 20 participantes entre ellos 8 funcionarios, 5 regidores y 7 personas que mejoran para brindar un buen servicios de la municipalidad distrital de Bambas.

Según Tamayo y Tamayo (2006), afirmaron que el modelo es una porción de la población que representan características similares y que pasara inferencia estadística para la complementación y validación de los datos encontrados, Por ser una necesidad realizar la investigación de las áreas convenientes de la municipalidad distrital de Bambas, el modelo para el presente trabajo de investigación fue de los 8 funcionarios, 5 regidores y 7 personas del cual facilitan un mejor servicios de la municipalidad distrital de Bambas y por último el muestreo del presente trabajo de investigación fue no probabilístico por conveniencia.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Según Hernández et al. (2014), afirmaron que, los métodos de investigación son el conjunto de procedimientos y con etapas secuencias y holísticas que ayudan a dar solución al problema planteado, para el actual trabajo de investigación se utilizará técnicas como encuestas. En ese mismo sentido los autores plantearon que los instrumentos son los documentos en donde se recolecta la información para el posterior análisis de dichos datos, y con ello se tiene los instrumentos tales como el cuestionario, del cual se maneja en el moderno compromiso de exploración.

Como también los autores Hernández et al. (2014), aseguro que los efectos necesitan obligatoriamente cuenta con eficacia, en el que se cuenta el grado de cálculo de la variable que se investiga, de la investigación realizada se aplicó por medio de una encuesta y de ante mano el instrumento debe tener confiabilidad, según los mismos autores de seguridad de cualquier instrumento de cálculo para una indagación se relata a que la herramienta debe tener repetitividad en el tiempo, centro u sometido de artículo, del cual se deben medir efectos iguales condiciones.

Validez de los instrumentos, para el desarrollo del proceso de validez que presentó los instrumentos se ha realizado un análisis por 3 profesionales con maestría, quienes, por medio de la matriz de validación proporcionada por la UCV, han tenido que verificar la redacción de los items y la relación que presenten con los indicadores y dimensiones del estudio.

Confiabilidad de los instrumentos, se realizó la aplicación de una muestra piloto conformada 10 trabajadores externos a la entidad, pero que presentaron similares características para poder analizar el grado de confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach, realizado en el SPSS.

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento es la secuencia lógica que debe seguir el investigador para poder obtener los resultados de los objetivos planteados, en ese sentido se realizará un procedimiento que inicie con el diagnóstico de la situación actual sobre la gestión por técnicas y los itinerarios de desempeño de la municipalidad distrital de Bambas, por el cual se utilizó un guía de encuesta a los individuos que sirvieron de unidad de análisis para el trabajo de investigación, y para la influencia de la misión por procedimientos sobre los indicadores de desempeño se realizó una encuesta a los elementos seleccionados de la población de acuerdo a los indicadores.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Para el tratamiento adecuado de los datos obtenidos en los instrumentos de investigación y fijar la dominio de la gestión por métodos sobre los indicadores de desempeño, estos datos fueron analizados en el software detallado para las ciencias sociales versión 25, o SPSS v.25, utilizando para ello una estadística descriptiva e inferencial para la demostración de la teoría, la cual trata de establecer

la correlación entre la misión por métodos y su influencia en los itinerarios de ocupación en la municipalidad distrital de Bambas, 2021.

### **3.7. Aspectos éticos**

En la investigación se cumplió con el código de ética de la Universidad César Vallejo, y a su vez también con todos los cánones y principios del código de ética en exploración, venerando esquemas de la rigurosidad de la ciencia para crear nuevo conocimiento y solucionar problemas de la sociedad, para ello se seguirá de forma cuidadosa todos los procedimientos y análisis del método científico, la cual parte desde la observación, el proceso y cogida de fichas, subrayando la generación de comprensión como derivación final que ayuden a la solución de los problemas, en el actual compromiso de indagación se respetará la propiedad intelectual, en la cual se destacó el autor y su contribución a la teoría y las herramientas de las cuales fueron reemplazados en la investigación, y en el proceso de investigación se respetó a las personas involucradas directa e indirectamente a todo procedimiento en la ejecución del desarrollo de investigación y es así que la persona o dispositivo de estudio soberanamente del término de origen deben ser tratados por igual.

Para lograr generar conocimiento se respetará la contribución de los autores con la ciencia y el conocimiento práctico, empírico y toda idea que se demuestre científicamente y las doctrinas extrañas; concebir de una manera injusta o general, como debe aludir atentamente. Asimismo, en la actualidad exploración se somete al código de ética y admite el estatuto de la comisión de ética, pero si en el proceso realiza en agraviar el reglamento o efectuar ordenamientos del cual no se encuentran de acuerdo al código de ética de la Universidad Cesar Vallejo.

#### IV. RESULTADOS

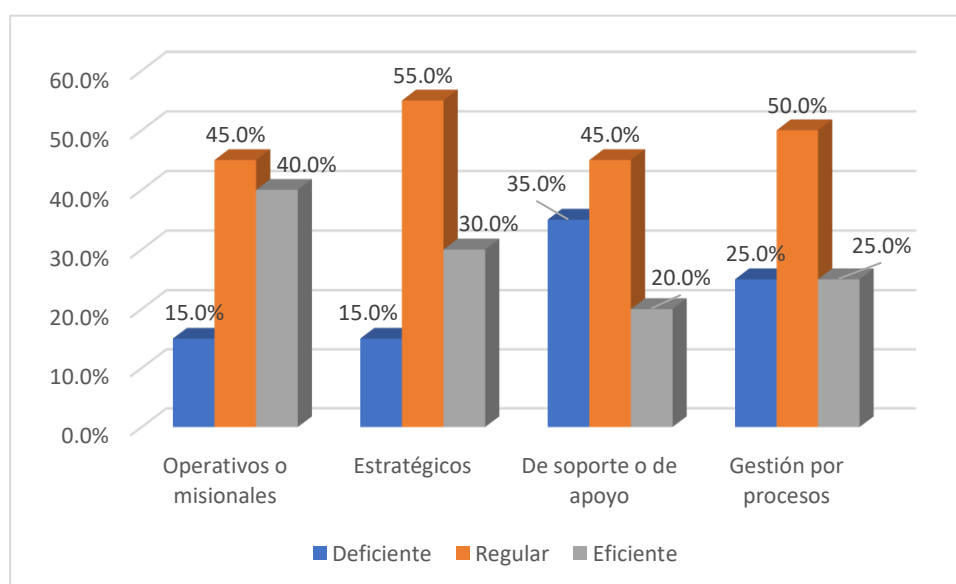
En la actualidad se evidencia una gran importancia sobre la gestión por procesos en el sector público, es por ello que se procedió con el análisis de la variable gestión por procesos en la municipalidad distrital de Bambas, asimismo, se procedió con la evaluación de la influencia que se genera en los indicadores de desempeño, para ello se tuvo en cuenta las respuestas de la guía de encuesta aplicada los funcionarios públicos, el cual fue evaluado mediante sus diferentes dimensiones, siendo estas la competencia laboral, la productividad y la motivación intrínseca, de acuerdo a la recolección de información, siendo un total de 20 servidores públicos. Para ello, se ejecutó el análisis descriptivo de los datos obtenidos utilizando el software estadístico SPSS donde se realizaron tablas de distribución de frecuencias y sus respectivas figuras.

#### Análisis descriptivo

Tabla 1. Frecuencia de la gestión por procesos

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Operativos o misionales	3	15.0%	9	45.0%	8	40.0%	20	100.0%
Estratégicos	3	15.0%	11	55.0%	6	30.0%	20	100.0%
De soporte o de apoyo	7	35.0%	9	45.0%	4	20.0%	20	100.0%
Gestión por procesos	5	25.0%	10	50.0%	5	25.0%	20	100.0%

Figura 2. Barra de la gestión por procesos



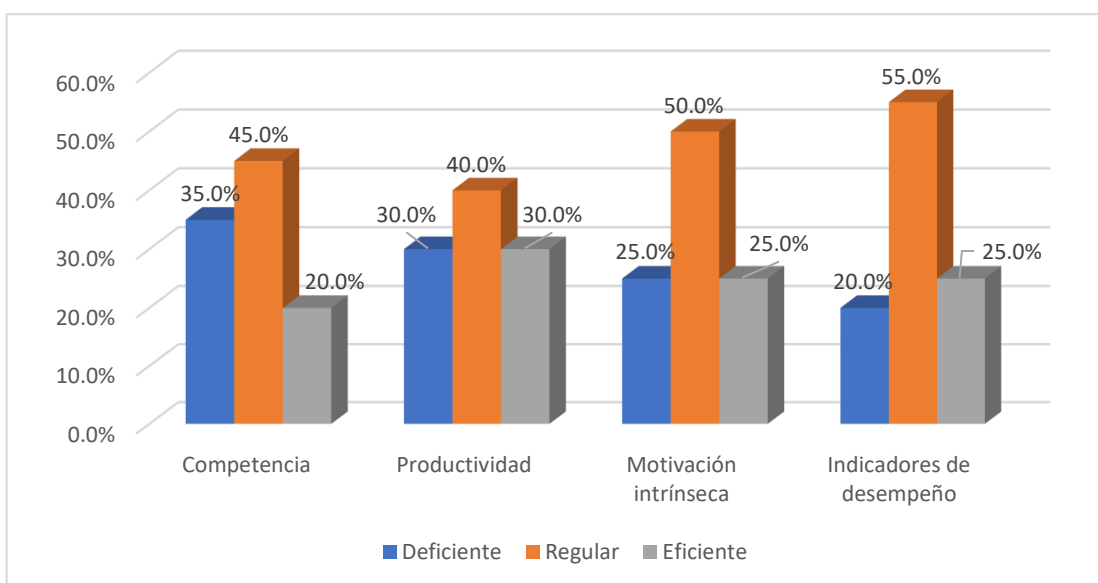
**Interpretación:**

Tras un análisis de las opiniones proporcionadas de los participantes se tiene que la dimensión operativos o misionales se ha reflejado que el 15.0% lo han considerado que se presenta de manera deficiente, luego se ha podido reflejar que el 45.0% de los participantes lo han evaluado como regular, con ello se tiene que el 40.0% de los encuestados lo ha analizado como eficiente. Al describir a los valores alcanzados para la dimensión estratégicos se ha dado a conocer que el 15.0% lo ha registrado como deficiente, luego se ha mostrado que el 55.0% lo han encontrado como regular, además de ello se tiene que el 30.0% lo ha ubicado como eficiente. Al mencionar a los valores alcanzados para la dimensión soporte o de apoyo se ha dado a conocer que el 35.0% lo ubica como deficiente, luego se tiene que el 50.0% lo ha encontrado como regular y finalmente los participantes mencionaron que el 20.0% lo evalúan como eficiente. Al realizar el análisis de los valores alcanzados para la gestión por procesos se tiene que el 25.0% lo consideran como deficiente, de ello se ha reflejado que el 50.0% de los participantes lo ha encontrado como regular, además de ello se tiene que el 25.0% lo encuentran como eficiente.

Tabla 2. Nivel de indicadores de desempeño

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Competencia	7	35.0%	9	45.0%	4	20.0%	20	100.0%
Productividad	6	30.0%	8	40.0%	6	30.0%	20	100.0%
Motivación intrínseca	5	25.0%	10	50.0%	5	25.0%	20	100.0%
Indicadores de desempeño	4	20.0%	11	55.0%	5	25.0%	20	100.0%

Figura 3. Barra de indicadores de desempeño



### Interpretación:

Tras un análisis de las opiniones proporcionadas de los participantes se tiene que la dimensión competencia se tiene que el 35.0% lo ha analizado como deficiente, de ahí se ha alcanzado valoraciones del 45.0% que lo percibe como regular, luego se tiene que el 20.0% lo encuentra como eficiente. Seguido de ello se tiene que la dimensión productividad se tiene que el 30.0% lo ha percibido como deficiente, luego de ello se ha registrado valoraciones del 40.0% para el nivel regular, con ello se tiene que el 30.0% lo ha interpretado como eficiente. Cuando se detalla los registros alcanzados para la motivación intrínseca se tiene que el 25.0% lo considera que se presenta de manera deficiente, luego se tiene que el 50.0% lo ha considerado de manera regular, además de ello se tiene que el 25.0% lo analiza como eficiente. Para finalizar se tiene el análisis de la variable indicadores de desempeño mostrando que el 20.0% de los participantes lo han evaluado como

deficiente, luego se ha dado a conocer que el 55.0% lo percibe como regular, además de ello se tiene que el 25.0% lo encuentra como eficiente.

### Análisis inferencial

Tabla 3. Relación de la gestión de procesos y los indicadores en el desempeño de su municipalidad distrital de Bambas, 2022.

		Gestión por procesos	Indicadores de desempeño	
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	. ,000	
		N	20	
	Indicadores de desempeño	Coeficiente de correlación	,940**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

### Interpretación:

De acuerdo a las valoraciones registradas en el estudio para analizar el nivel de relación que se presentó en el estudio se tiene un resultado de Rho = 0.940 considerado como positiva alta entre la gestión de procesos y los indicadores en el desempeño, mostrando que las acciones que se realicen en la gestión por procesos son beneficiosas para que se logre en cumplimiento de los indicadores de desempeño.

Para desarrollar la comprobación de la hipótesis del estudio se tiene al análisis de la significancia obtenida cuyo valor es de 0.000, situado por debajo del 0.01, con lo cual se confirma que la relación que presentan los elementos seleccionados es significativa, por lo tanto, se procedió con el rechazo de la hipótesis nula.



Tabla 4. Relación que presenta la gestión por procesos y la competencia en la municipalidad distrital de Bambas, 2022

		Gestión por procesos	Competencia	
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	,958**	
		N	20	
	Competencia	Coeficiente de correlación	,958**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	20	20

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

#### Interpretación:

De acuerdo a las valoraciones registradas en el estudio para analizar el nivel de relación que se presentó en el estudio se tiene un resultado de Rho = 0.958 considerado como positiva alta entre la gestión de procesos y la competencia de los indicadores en el desempeño, mostrando que las acciones que se realicen en la gestión por procesos son beneficiosas para que se logre el desarrollo de la competencia y el cumplimiento de los indicadores de desempeño.

Para desarrollar la comprobación de la hipótesis del estudio se tiene al análisis de la significancia obtenida cuyo valor es de 0.000, situado por debajo del 0.01, con lo cual se confirma que la relación que presentan los elementos seleccionados es significativa, por lo tanto, se procedió con el rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 5. Relación que presenta la gestión por procesos y la productividad en la municipalidad distrital de Bambas, 2022

		Gestión por procesos	Productividad
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	,901**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20
	Productividad	Coeficiente de correlación	,901**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	20

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

#### Interpretación:

De acuerdo a las valoraciones registradas en el estudio para analizar el nivel de relación que se presentó en el estudio se tiene un resultado de  $Rho = 0.901$  considerado como positiva alta entre la gestión de procesos y la productividad de los indicadores en el desempeño, mostrando que las acciones que se realicen en la gestión por procesos son beneficiosas para que se logre la productividad esperada y se logre el cumplimiento de los indicadores de desempeño.

Para desarrollar la comprobación de la hipótesis del estudio se tiene al análisis de la significancia obtenida cuyo valor es de 0.000, situado por debajo del 0.01, con lo cual se confirma que la relación que presentan los elementos seleccionados es significativa, por lo tanto, se procedió con el rechazo de la hipótesis nula.

Tabla 6. Relación que presenta la gestión por procesos y la motivación intrínseca en la municipalidad distrital de Bambas, 2022.

		Gestión por procesos	Motivación intrínseca
Rho de Spearman	Gestión por procesos	1,000	,879**
	Motivación intrínseca	,879**	1,000

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

#### Interpretación:

De acuerdo a las valoraciones registradas en el estudio para analizar el nivel de relación que se presentó en el estudio se tiene un resultado de  $Rho = 0.879$  considerado como positiva alta entre la gestión de procesos y la motivación intrínseca de los indicadores en el desempeño, mostrando que las acciones que se realicen en la gestión por procesos son beneficiosas para que se logre la motivación intrínseca y se logre el cumplimiento de los indicadores de desempeño.

Para desarrollar la comprobación de la hipótesis del estudio se tiene al análisis de la significancia obtenida cuyo valor es de 0.000, situado por debajo del 0.01, con lo cual se confirma que la relación que presentan los elementos seleccionados es significativa, por lo tanto, se procedió con el rechazo de la hipótesis nula.

## V. DISCUSIÓN

En esta fase del estudio se procedió a realizar la triangulación de información de datos, para ello se tiene la comparación de los resultados alcanzado con los antecedentes y la contrastación con la fundamentación teórico del estudio.

De acuerdo a los resultados alcanzados para el objetivo general que se basa en determinar la relación de la gestión de procesos y los indicadores en el desempeño de su municipalidad distrital de Bambas, 2022, de acuerdo a las valoraciones registradas en el estudio para analizar el nivel de relación que se presentó en el estudio se tiene un resultado de  $Rho = 0.940$  considerado como positiva alta entre la gestión de procesos y los indicadores en el desempeño, mostrando que las acciones que se realicen en la gestión por procesos son beneficiosas para que se logre en cumplimiento de los indicadores de desempeño. Para desarrollar la comprobación de la hipótesis del estudio se tiene al análisis de la significancia obtenida cuyo valor es de 0.000, situado por debajo del 0.01, con lo cual se confirma que la relación que presentan los elementos seleccionados es significativa, por lo tanto, se procedió con el rechazo de la hipótesis nula.

Estos resultados presentan una concordancia con lo desarrollado por Díaz, Núñez y Cáceres (2018) en su artículo titulado Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional, para lo cual los investigadores se plantearon como objetivo general manifestar cómo varia las capacidades gerenciales y el encargo por efectos en la retrato colectivo, respecto a la metodología aplicaron un ejemplo de exploración básica, en un croquis de exploración no empírica, teniendo el objeto de estudio a un módulo de encargo pedagógica particular 02 en Lima, la muestra fueron 218 de los obreros de dicha aparato de encargo, como técnicas utilizaron el cuestionario y como instrumentos la guía de cuestionario orientados a competencias gerenciales, de lo cual obtuvieron como resultados que el  $R^2$  de Nagelkerke fue de 0,843, lo cual demuestra que la energía predictiva de la posibilidad de lindeza de las extensiones de la variable anexa sólo se puede explicar en un 84,30%, con ello llegaron a la conclusión que las capacidades gerenciales y el encargo por consecuencias influye de manera positiva en la retrato corporativo.

Us y Urma (2021) define a la identificación de procesos como la actividad total de una distribución es de gran importancia realizar un rastreo del producto o prestación que brinda, es decir de esa manera sería más posible asemejar métodos tales como, indagación de proveedores, ejecución de adquisiciones a los propios, exploración de clientes, comercios, servicio posventa, atención al cliente y facturación, entre varios u otros. Shahwan et al (2021) define a la identificación de procesos como representación clara, o sea el dibujo, de la interrelación efectivo entre todos los técnicas y subprocesos de la empresa, esta identificación suele ejecutar un mecanismo con compromiso de todos los departamentos, que se encargan de asemejar los métodos, tales como los principales y secundarios.

De acuerdo a los resultados alcanzados para el objetivo específico 1 que se basa en describir el nivel de gestión por procesos en la municipalidad distrital de Bambas, 2022; tras un análisis de las opiniones proporcionadas de los participantes se tiene que la dimensión operativos o misionales se ha reflejado que el 15.0% lo han considerado que se presenta de manera deficiente, luego se ha podido reflejar que el 45.0% de los participantes lo han evaluado como regular, con ello se tiene que el 40.0% de los encuestados lo ha analizado como eficiente. Al describir a los valores alcanzados para la dimensión estratégicos se ha dado a conocer que el 15.0% lo ha registrado como deficiente, luego se ha mostrado que el 55.0% lo han encontrado como regular, además de ello se tiene que el 30.0% lo ha ubicado como eficiente. Al mencionar a los valores alcanzados para la dimensión soporte o de apoyo se ha dado a conocer que el 35.0% lo ubica como deficiente, luego se tiene que el 50.0% lo ha encontrado como regular y finalmente los participantes mencionaron que el 20.0% lo evalúan como eficiente. Al realizar el análisis de los valores alcanzados para la gestión por procesos se tiene que el 25.0% lo consideran como deficiente, de ello se ha reflejado que el 50.0% de los participantes lo ha encontrado como regular, además de ello se tiene que el 25.0% lo encuentran como eficiente.

Estos resultados presentan una concordancia con lo desarrollado por Mapar et al., (2017) en su artículo de exploración graduado Indicadores de sostenibilidad para municipios de megaciudades: Integrando el desempeño en salud, seguridad y medio ambiente para lo cual se plantearon como objetivo principal desarrollar una

herramienta que determine el rendimiento a base de indicadores de desempeño y así supervisar el desarrollo sostenible de las grandes municipalidades, empleando una inventiva con un paradigma de exploración estudiosa y un boceto de exploración no empírico, teniendo para ello trajeron técnicas secuencias que consistieron en la técnica Delphi, en el cual aplicaron un instrumento que consistió en listar interrogantes que estaban divididos en 7 temas, 13 categorías, 29 subcategorías, lo cual contenían en total 80 indicadores de desempeño, obteniendo como resultado que los indicadores más importantes fue el indicador de seguridad en un 25% y el indicador referente a medio ambiente en un 21%, llegando así a la conclusión que las herramientas de evaluación de los municipios a través de indicadores mejora gestión en la dirección del municipio.

Stasst (2021) define como características de los procesos al conjunto de actividades que tienen ingresos y salidas; se pueden asemejar los clientes, los proveedores y el producto final, asimismo puede asemejar tiempos, recursos, comprometidos y Lai et al (2021) definieron como características de los procesos a una serie de controles, entre ellos: normas internas y externas, logística, exigencias de índole ambiental, variables de control, indicadores, entre otros, así mismo Chen (2020) define a la secuencia e interacción de los procesos como la relación existente en ambos, estableciendo la averiguación necesaria para el comienzo de su desarrollo y los productos o investigación derivada a su terminación y Yang et al (2021) definieron a la secuencia e interacción de los procesos como aquellos métodos los cuales son importantes para analizar y recopilar la información del cual se pueda realizar un estudio del trabajo y el progreso de la eficacia y la eficiencia. Contienen métodos de medición, búsqueda y auditoría, acciones correctivas y preventivas, y son un parte completo de los métodos de mandato, gestión de los recursos y realización.

De acuerdo a los resultados alcanzados para el objetivo específico 2 que se basa en describir el nivel de indicadores de desempeño en la municipalidad distrital de Bambas, 2022; tras un análisis de las opiniones proporcionadas de los participantes se tiene que la dimensión competencia se tiene que el 35.0% lo ha analizado como deficiente, de ahí se ha alcanzado valoraciones del 45.0% que lo percibe como regular, luego se tiene que el 20.0% lo encuentra como eficiente.

Seguido de ello se tiene que la dimensión productividad se tiene que el 30.0% lo ha percibido como deficiente, luego de ello se ha registrado valoraciones del 40.0% para el nivel regular, con ello se tiene que el 30.0% lo ha interpretado como eficiente. Cuando se detalla los registros alcanzados para la motivación intrínseca se tiene que el 25.0% lo considera que se presenta de manera deficiente, luego se tiene que el 50.0% lo ha considerado de manera regular, además de ello se tiene que el 25.0% lo analiza como eficiente. Para finalizar se tiene el análisis de la variable indicadores de desempeño mostrando que el 20.0% de los participantes lo han evaluado como deficiente, luego se ha dado a conocer que el 55.0% lo percibe como regular, además de ello se tiene que el 25.0% lo encuentra como eficiente.

Estos resultados presentan una concordancia con lo desarrollado por D'Inverno y De Witte (2020), en su artículo de investigación titulado *Prestación de nivel de servicio en los municipios: un indicador compuesto de distancia direccional flexible*, para ello se plantearon como objetivo principal evaluar los aspectos multidimensionales de la prestación pública con el uso innovador de un indicador, utilizaron para ello un tipo de investigación aplicada y un diseño de investigación preexperimental, utilizando para ello las técnicas de encuestas y entrevistas, y teniendo como muestra 307 municipios que abarco desde el año 2006 – 2011, de lo cual obtuvieron como resultados que los indicadores de servicios municipales se deben enfocar de acuerdo a las necesidades de la población y de las características del entorno operativo, con lo cual llegaron a la conclusión que los aspectos multidimensionales en el que los indicadores del municipio generan un alto índice de rendimiento de la municipalidad.

Borja (2021) define al seguimiento y medición de procesos como el objetivo a seguir trata de escoger las mejores alternativas para las que se realizarán las secuencias y la medición del desempeño de los procesos. Según Zhu et al (2021) define al seguimiento y medición de procesos como la búsqueda y cálculo del mismo, con el fin de alcanzar las acertadas evidencias del cual se llegará a tomar las mejores disposiciones y comenzar los adelantos obligatorios, es decir se pone de realce la calidad de parejas exteriores de seguimiento y medición, ya que la actividad del conveniente SGC el cual depende de una óptima medida de la organización, reconocimiento y arbitrajes que se tomará de entrambas técnicas.

De acuerdo a los resultados alcanzados para el objetivo específico 3 que se basa en establecer la relación que presenta la gestión por procesos y la competencia en la municipalidad distrital de Bambas, 2022; de acuerdo a las valoraciones registradas en el estudio para analizar el nivel de relación que se presentó en el estudio se tiene un resultado de  $Rho = 0.958$  considerado como positiva alta entre la gestión de procesos y la competencia de los indicadores en el desempeño, mostrando que las acciones que se realicen en la gestión por procesos son beneficiosas para que se logre el desarrollo de la competencia y el cumplimiento de los indicadores de desempeño. Para desarrollar la comprobación de la hipótesis del estudio se tiene al análisis de la significancia obtenida cuyo valor es de 0.000, situado por debajo del 0.01, con lo cual se confirma que la relación que presentan los elementos seleccionados es significativa, por lo tanto, se procedió con el rechazo de la hipótesis nula.

Estos resultados presentan una concordancia con lo desarrollado por Crispim, Alberton y Duque (2019), en su artículo de indagación titulado *Oportunidad de investigación robusta en Contabilidad: un análisis literario sobre indicadores de ocupación en la gestión de los gobiernos municipales*, para lo cual se plantearon como objetivo evaluar el rendimiento de la gestión pública y su dominio en la eficacia de la gestión, para lo cual utilizaron un tipo de investigación aplicada y un bosquejo de investigación no experimental, para ello utilizaron la habilidad de investigación bibliográfica, y entrevista, donde obtuvieron como resultados que menos del 1% de trabajos son enfocados a la evaluación del rendimientos en organizaciones públicas, contribuyendo así a las malas decisiones que se ejecutan en las organizaciones públicas y con ello se distribuye de una manera poco eficiente los recursos del estado, con lo cual llegaron a la conclusión que la gestión de resultados de las municipalidades contribuyen a elevar los índices de eficiencia y eficacia en un organismo público.

Cui et al (2021) define al análisis de procesos es la actividad de realizar la desintegración de los procesos que se logran obtener del análisis para realizar un mejor estudio e investigar cómo se llevan a cabo y si aún están funcionando tal cual como se espera., asimismo Yoshino et al (2021) define al análisis de procesos como base para asemejar, valorar y solucionar las problemáticas ayuda a las



distribuciones a mejorar sus técnicas, convertir el oficio y ofrecer a sus clientelas para una superior práctica. Padilla (2021) define al análisis de causa – efecto como el hallazgo y percepción del inicio que da cara a la dificultad atribuida, indagando a su vez la forma veraz de solución entre causas y efectos. Tal como el procedimiento para establecer y archivar opiniones o hipótesis sobre los principios de una problemática de manera gráfica. Además, constituye gran conjunto de datos mostrando los nexos existentes entre los hechos y las posibles causas.

De acuerdo a los resultados alcanzados para el objetivo específico 4 que se basa en establecer la relación que presenta la gestión por procesos y la productividad en la municipalidad distrital de Bambas, 2022; de acuerdo a las valoraciones registradas en el estudio para analizar el nivel de relación que se presentó en el estudio se tiene un resultado de  $Rho = 0.901$  considerado como positiva alta entre la gestión de procesos y la productividad de los indicadores en el desempeño, mostrando que las acciones que se realicen en la gestión por procesos son beneficiosas para que se logre la productividad esperada y se logre el cumplimiento de los indicadores de desempeño. Para desarrollar la comprobación de la hipótesis del estudio se tiene al análisis de la significancia obtenida cuyo valor es de 0.000, situado por debajo del 0.01, con lo cual se confirma que la relación que presentan los elementos seleccionados es significativa, por lo tanto, se procedió con el rechazo de la hipótesis nula.

Estos resultados presentan una concordancia con lo desarrollado por Orellana, Orellana y Olivo (2020), en su artículo de investigación titulado *Modelo de Gestión para Procesos Administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria*, para lo cual se plantearon como objetivo principal estudiar la sinergia entre la familia, la empresa, la sociedad, tuvieron en cuenta para ello un trabajo holístico, utilizaron para ello un tipo de investigación aplicada, con un bosquejo de investigación no experimental, y para ello utilizaron la técnica de la investigación bibliográfica y la entrevista, de lo cual obtuvieron como resultado que las PyMes que aplican el modelo de gestión administrativa enfocadas en una economía popular y solidaria, aumentan los indicadores de la gestión tales como la proyección, distribución, orientación y vigilancia, con lo cual llegaron a la conclusión que el modelo de gestión de procesos administrativos aumenta el nivel de eficiencia

y eficacia en los aspectos técnicos y administrativos de las organizaciones públicas y privadas de un rubro de negocio.

Wheatley (2021) define a la calidad de trabajo como el nivel de agrado coherente con las actividades realizadas en el ambiente corporativo. Un campo profesional de eficacia causa una impresión de seguridad y progreso personal/profesional entre los trabajadores. Según Li et al (2021) define a la calidad de trabajo como la miseria de formar un clima de adeudo atractivo y de ayudar la comunicación y la cooperación entre los practicantes y según Mlam (2021) define a la responsabilidad un importe y condición del ser humano, que es al cumplir de sus deberes diarios y ofrecer con plena conocimiento de sus hechos; comprometido es quien opina los resultados de crear o abandonar de hacer lo que dar palabra o está establecido, el cual garantiza el cumplimiento. Según Lobschat et al. (2021) indica que la responsabilidad simboliza atender de sí igual a los demás, en refutación a la familiaridad que las personas colocan entre nosotros. Cuando somos comprometidos, existimos enunciando la aceptación de corporación y de adeudo que tomamos con el resto.

De acuerdo a los resultados alcanzados para el objetivo específico 5 que se basa en establecer la relación que presenta la gestión por procesos y la motivación intrínseca en la municipalidad distrital de Bambas, 2022, de acuerdo a las valoraciones registradas en el estudio para analizar el nivel de relación que se presentó en el estudio se tiene un resultado de  $Rho = 0.879$  considerado como positiva alta entre la gestión de procesos y la motivación intrínseca de los indicadores en el desempeño, mostrando que las acciones que se realicen en la gestión por procesos son beneficiosas para que se logre la motivación intrínseca y se logre el cumplimiento de los indicadores de desempeño. Para desarrollar la comprobación de la hipótesis del estudio se tiene al análisis de la significancia obtenida cuyo valor es de 0.000, situado por debajo del 0.01, con lo cual se confirma que la relación que presentan los elementos seleccionados es significativa, por lo tanto, se procedió con el rechazo de la hipótesis nula.

Estos resultados presentan una concordancia con lo desarrollado por Liu, Yang y Wu (2021), en su artículo de investigación titulado *Gestión participativa*,

*ambigüedad de objetivos y comportamientos de juego en la gestión del rendimiento: evidencia de los cuadros del gobierno municipal en China continental*, para ello los escritores se diseñaron como objetivo principal evaluar la gestión participativa en el comportamiento del rendimiento de los gobiernos municipales, para lo cual utilizaron un tipo de investigación aplicada con un diseño de investigación no experimental, utilizaron para ello técnica de encuesta realizada en China, de ello obtuvieron como resultados que el promedio de la gestión participativa y la ambigüedad de los objetivos es de 3,082 y 1,848 respectivamente, a su vez también determinaron que la gestión participativa tiene una correlación negativa con la ambigüedad en los objetivos, con un coeficiente -0,116, con lo cual llegaron a la conclusión que la gestión participativa mejora el rendimiento en la municipalidad con alta relación de los objetivos, la eficiencia y eficacia.

Yusof (2021) define como ambiente laboral a un vínculo de contextos sociales y psicológicos que determinan a una asociación y que resultan en el cometido de sus trabajadores, es decir si una empresa tiene un tiempo profesional próspero, esto resultará en un decano aptitud de vida de sus trabajadores. Según Schlak et al. (2021) el ambiente laboral se encuentra conexo con la percepción de los colaboradores en cuanto a los factores que determinan la calidad de su experiencia en los lugares de trabajo, así Bailey y Hatcher (2021) define motivación intrínseca como aquella que nace del íntimo de cada uno y es autónoma a cualquier tipo de provocación exterior. Las distinciones que obtendrás manteniendo este tipo de estimulación son estrictamente íntimas: amor propio, complacencia personal, autonomía, potencia interior, confianza, etc. Según Xu et al (2021) define como motivación intrínseca es la motivación que viene de uno mismo. Aquella que origina a hacer las cosas que verdaderamente le gustan a uno.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se determinó relación significativa ( $Rho = 0.940$ ) entre la gestión de procesos y los indicadores en el desempeño de su municipalidad distrital de Bambas, 2022, mostrando que las acciones que se realicen en la gestión por procesos son beneficiosas para que se logre en cumplimiento de los indicadores de desempeño. Quedando demostrada la hipótesis general del estudio.
2. La gestión por procesos se presentó de manera regular con 50.0% con una tendencia a eficiente con 25.0%, luego para el nivel deficiente se registró el 25.0%. Las dimensiones se presentaron de manera regular, para la dimensión operativa o misionales se registró 45.0%, luego para la dimensión estratégicos se registró 55.0% y para la dimensión de soporte o apoyo se registró 45.0%.
3. El nivel de indicadores de desempeño se presenta de manera regular 55.0%, con una tendencia eficiente con un valor de 25.0%, de ahí se presentó como deficiente con 20.0%, de ello las dimensiones se presentó como regular, referente a la competencia se presentó con 45.0%, luego a la productividad con 40.0%, luego para la motivación intrínseca con 50.0%.
4. Se registró relación significativa ( $Rho = 0.958$ ) entre la gestión por procesos y la competencia en la municipalidad distrital de Bambas, 2022, mostrando que las acciones que se realicen en la gestión por procesos son beneficiosas para que se logre el desarrollo de la competencia y el cumplimiento de los indicadores de desempeño. Quedando demostrada la hipótesis específica 1 del estudio.
5. Se demostró relación significativa ( $Rho = 0.901$ ) entre la gestión por procesos y la productividad en la municipalidad distrital de Bambas, 2022, mostrando que las acciones que se realicen en la gestión por procesos son beneficiosas para que se logre la productividad esperada y se logre el cumplimiento de los indicadores de desempeño. Quedando demostrada la hipótesis específica 2 del estudio.

6. Se estableció relación significativa ( $Rho = 0.879$ ) entre la gestión por procesos y la motivación intrínseca en la municipalidad distrital de Bambas, 2022, mostrando que las acciones que se realicen en la gestión por procesos son beneficiosas para que se logre la motivación intrínseca y se logre el cumplimiento de los indicadores de desempeño. Quedando demostrada la hipótesis específica 1 del estudio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda a al jefe de la Oficina General la administración gerencial, continuar con la implementación de la gestión por procesos, en la medida que se ha demostrado que sus indicadores de desempeño de sus procesos mejorarán en los años, a través de control de los procesos, la elaboración de los manuales de los procedimientos (MAPROs) y el involucramiento de los servidores civiles, para cambiar de un enfoque funcional a una mirada de procesos.
2. Al jefe de personal aplicar capacitaciones de implementación de la gestión por procesos para optimizar las funciones que desarrollan las áreas administrativas de la municipalidad.
3. Se recomienda al jefe de la Oficina General de la dirección de estrategias, continuar con el seguimiento y medición de los indicadores de desempeño de acuerdo al tipo de frecuencia, con la finalidad de obtener información adecuada para toma de decisiones por la Alta Dirección, así como, determinar acciones correctivas u oportunidades de mejora para una mejor eficiencia y eficacia de la entidad.
4. Se recomienda a jefe de la Oficina de la dirección de estrategias y prospectiva, realizar capacitaciones a los servidores civiles sobre la gestión por procesos; así como, los indicadores de desempeño, para un mayor involucramiento de los servidores civiles en el logro de los resultados de la entidad

## REFERENCIAS

- Agudelo Tobón, L. F., & Escobar Bolívar, J. (2007). *Gestión por procesos*. Medellín: Panamericana.
- Ahenkan, A., Tenakwah, ES y Bawole, JN (2018), "*Desafíos de implementación de la gestión del desempeño en el sistema de gobierno local de Ghana: Evidencia de la Asamblea Municipal de Sefwi Wiawso*", *Revista Internacional de Productividad y Gestión del Desempeño*, vol. 67, núm. 3, págs. 519-535. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-06-2016-0124>
- Bailey, D., Almusharraf, N., & Hatcher, R. (2021). *Finding satisfaction: intrinsic motivation for synchronous and asynchronous communication in the online language learning context*. *Education and Information Technologies*, 26(3), 2563-2583.
- Bansal, G., Nushi, B., Kamar, E., Horvitz, E., & Weld, D. S. (2021). *Is the Most Accurate AI the Best Teammate? Optimizing AI for Teamwork*. In *Proceedings of the AAAI Conference on Artificial Intelligence* (Vol. 35, No. 13, pp. 11405-11414).
- Bello, I., Fedus, W., Du, X., Cubuk, E. D., Srinivas, A., Lin, T. Y., ... & Zoph, B. (2021). *Revisiting resnets: Improved training and scaling strategies*. arXiv preprint arXiv:2103.07579.
- Bonnefoy, J. C., & Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector público*. ILPES.
- Borja, W. E. M. (2021). *Modelos afines al seguimiento de procesos de interactividad virtual*. *Revista de Investigaciones UCM*, 19(34), 53-68.
- Canós Darós, L. (2021). *Difusión de resultados de un trabajo académico*.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de la Investigación científica. (Libro web)* Lima: Editorial San Marcos. Recuperado de: <https://cutt.ly/aRSjfWP>.

- Chen, L., Fan, A., Shi, H., & Chen, G. (2020). *Region-action LSTM for mouse interaction sequence based search satisfaction evaluation*. *Information Processing & Management*, 57(6), 102349.
- Crane, Kelli, et al. (2021). *Staff Capacity Building and Accountability in Transition Services*. *Career Development and Transition for Exceptional Individuals*, vol. 44, no 2, p. 89-96.
- Crispim, G., Alberton, L., & Ferreira, C. D. (2019). *Opportunity of robust research in Accounting: a literary analysis on performance indicators in the management of municipal governments*. *Contabilidad y Negocios: Revista del Departamento Académico de Ciencias Administrativas*, 14(28), 126-142.
- Cui, G., Pei, S., Rui, Z., Dou, B., Ning, F., & Wang, J. (2021). *Whole process analysis of geothermal exploitation and power generation from a depleted high-temperature gas reservoir by recycling CO<sub>2</sub>*. *Energy*, 217, 119340.
- Díaz Dumont, J. R., Núñez Lira, L. A., & Cáceres Limaco, K. V. (2018). *Influencia de las competencias gerenciales y la gestión por resultados en la imagen institucional*. *Fides et Ratio-Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16), 169-197.
- D'Inverno, G. y De Witte, K. (2020). *Prestación de nivel de servicio en los municipios: un indicador compuesto de distancia direccional flexible*. *Revista europea de investigación operativa*, 286 (3), 1129-1141.
- Dunne, T., Kurki, M., & Smith, S. (Eds.). (2021). *International relations theories: discipline and diversity*. Oxford University Press, USA.
- Fernandes, S. B., Dias, K. O., Ferreira, D. F., & Brown, P. J. (2018). *Efficiency of multi-trait, indirect, and trait-assisted genomic selection for improvement of biomass sorghum*. *Theoretical and applied genetics*, 131(3), 747-755.
- Foss, N. J., Klein, P. G., Lien, L. B., Zellweger, T., & Zenger, T. (2021). *Ownership competence*. *Strategic Management Journal*, 42(2), 302-328.



- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial: McGraw Hill Education, México, sexta edición compressed.
- Holzer, M., & Ballard, A. (Eds.). (2021). *The Public Productivity and Performance Handbook*. Routledge.
- Hong, S. & Cho, B. (2018). *Citizen participation and the redistribution of public goods*. Obtenido de: <https://cutt.ly/yE7Pisj>
- Iguíñez, J. (2008). *Acuerdo Nacional. Concesos para enrumbar al Perú*, Exituno S.A., Lima.
- Jarvin, L., & Subotnik, R. F. (2021). *Understanding elite talent in academic domains: A developmental trajectory from basic abilities to scholarly productivity/artistry*. In *The handbook of secondary gifted education* (pp. 217-235). Routledge.
- Karwowski, W., & Zhang, W. (2021). *The discipline of human factors and ergonomics. Handbook of human factors and ergonomics, 1-37*.
- Khan, A. A., Keung, J. W., & Abdullah-Al-Wadud, M. (2017). *SPIIMM: toward a model for software process improvement implementation and management in global software development*. IEEE Access, 5, 13720-13741.
- Klostermann, M., Ontrup, G., Thomaschewski, L., & Kluge, A. (2021). *Something old or something new? An empirical study on the instant adjustment to virtual teamwork during COVID-19*. Zeitschrift für Arbeits-und Organisationspsychologie A&O, 65(4), 215-230.
- Lai, L., He, Y., Zhou, H., Huang, B., Yao, G., & Lai, B. (2021). *Critical review of natural iron-based minerals used as heterogeneous catalysts in peroxide activation processes: Characteristics, applications and mechanisms*. Journal of Hazardous Materials, 125809.

- Lameijer, B. A., Boer, H., Antony, J., & Does, R. J. M. M. (2021). *Continuous improvement implementation models: a reconciliation and holistic metamodel*. *Production Planning & Control*, 1-20.
- Lanzolla, G., & Markides, C. (2021). *A business model view of strategy*. *Journal of Management Studies*, 58(2), 540-553.
- Li, H., Chang, H., Tao, Z., Zhang, D., Shi, Y., & Li, X. (2021). *Mediating effect of coping style on the relationship between clinical leadership and quality of work life among nurses in tertiary-level hospitals in China: a cross-sectional study*. *BMJ open*, 11(2), e041862.
- Liu, Z., Yang, Y. y Wu, J. (2021). *Gestión participativa, ambigüedad de objetivos y comportamientos de juego en la gestión del rendimiento: evidencia de los cuadros del gobierno municipal en China continental*. *Revisión de gestión y desempeño público*, 44 (1), 58-80.
- Lobschat, L., Mueller, B., Eggers, F., Brandimarte, L., Diefenbach, S., Kroschke, M., & Wirtz, J. (2021). *Corporate digital responsibility*. *Journal of Business Research*, 122, 875-888.
- Lumbaqué, E. C., Cardoso, R. M., Dallegrave, A., Dos Santos, L. O., Ibáñez, M., Hernandez, F., & Sirtori, C. A. R. L. A. (2018). *Pharmaceutical removal from different water matrixes by Fenton process at near-neutral pH: Doehlert design and transformation products identification by UHPLC-QTOF MS using a purpose-built database*. *Journal of environmental chemical engineering*, 6(4), 3951-3961.
- Mapar, M., Jafari, M. J., Mansouri, N., Arjmandi, R., Azizinejad, R., & Ramos, T. B. (2017). *Sustainability indicators for municipalities of megacities: Integrating health, safety and environmental performance*. *Ecological Indicators*, 83, 271-291.
- Milam, P. E. (2021). *Get Smart: Outcomes, Influence, and Responsibility*. *The Monist*, 104(4), 443-457.

- Montesinos, E. (2014). *Diseño institucional y participación ciudadana en los presupuestos participativos. Los casos de Chile, Argentina, Perú, República Dominicana y Uruguay*. En revista Política y Gobierno volumen XXI número 2 II SEMESTRE DE 2014 · PP. 351-378.
- Monteverde, E., Bosque, L., Klappenbach, R., Baliña, J., Lartigue, B., Arán, M. I., ... & Neira, J. (2021). *Non-intensivist training to increase the staff capacity of intensive care units during COVID-19 pandemic surge in Argentina*. Disaster Medicine and Public Health Preparedness, 1-20.
- Ning, X., Wang, X., Xu, S., Cai, W., Zhang, L., Yu, L., & Li, W. (2021). *A review of research on co-training. Concurrency and computation: practice and experience*, e6276.
- Oltra Gutiérrez, J. V. (2021). *Documentos en el procedimiento administrativo*.
- Orellana, C. P., Orellana, E. F., y Olivo, M. A. (2020). *Modelo de Gestión para Procesos Administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria*. Journal of business and entrepreneurial studie, 4(2).
- Padilla Sánchez, Á. M., & Sanchis Palacio, J. R. (2021). *La relación causa-efecto entre exclusión/inclusión social y financiera. Una aproximación teórica*.
- Paradela, VC, Dias, MDO, Gomes, RC, Passion, LAR y Adum, JJ (2019). *Modelo de Evaluación del Desempeño para la Administración Municipal: Caso Cataguases, Minas Gerais*. Revista Internacional de Gestión, Tecnología e Ingeniería, 9 (4), 3537-3554.
- Pavlenko, M., & Pavlenko, L. (2021, March). *Formation of communication and teamwork skills of future IT-specialists using project technology*. In Journal of Physics: Conference Series (Vol. 1840, No. 1, p. 012031). IOP Publishing.
- Peng, M. W. (2021). *Global strategy*. Cengage learning.
- Ramírez B. (2019) *Participación y su efecto en el presupuesto participativo según los ciudadanos de la Municipalidad Distrital de Huayán, 2018*. [tesis de

maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional – Universidad Cesar Vallejo.

Ridley, C. R., Sahu, A., Console, K., Surya, S., Tran, V., Xie, S., & Yin, C. (2021). *The process model of multicultural counseling competence*. *The Counseling Psychologist*, 49(4), 534-567.

Schlak, A. E., Aiken, L. H., Chittams, J., Poghosyan, L., & McHugh, M. (2021). *Leveraging the work environment to minimize the negative impact of nurse burnout on patient outcomes*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(2), 610.

Shahwan, M. M., Ghafoori, S., Dhib, R., & Mehrvar, M. (2021). *Modeling PVA degradation in a continuous photochemical reactor using experimental step testing and process identification*. *Journal of Environmental Chemical Engineering*, 9(1), 104983.

Sousa, S. N., Estruch-Guitart, V., & García, C. (2020). *Uso de indicadores causa-efecto para el diagnóstico de la sostenibilidad hídrica en las Islas Baleares (España)*. *Boletín de la Asociación de Geógrafos Españoles*, (85).

Stassi, H. M. (2017). *Características de los procesos de virtualización y su impacto en las estructuras de las organizaciones*. Documentos de Trabajo de Investigación de la Facultad de Ciencias Económicas (DTI-FCE), (1), 1-27.

Tamayo y Tamayo, M. (2006). *Técnicas de Investigación*. (2ª Edición). México: Editorial Mc Graw Hill.

Tinoco C. (2019) *Presupuesto participativo y su relación con la participación ciudadana en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional – Universidad Cesar Vallejo.

Us Saba, N., & Umar, R. (2021). *Identification of the processes controlling groundwater quality in shallow aquifers of Moradabad city, west Uttar Pradesh, India*. *Environment, Development and Sustainability*, 1-22.

- Vergara, J. C. (2011). *La Experiencia de los Presupuestos Participativos en los Entes Locales*. Madrid: DIKYNSON S.L., Melendez Valdes, 61- 28015 Madrid.
- Wheatley, D. (2021). *Workplace location and the quality of work: The case of urban-based workers in the UK*. *Urban Studies*, 58(11), 2233-2257.
- Xu, J., Lio, A., Dhaliwal, H., Andrei, S., Balakrishnan, S., Nagani, U., & Samadder, S. (2021). *Psychological interventions of virtual gamification within academic intrinsic motivation: A systematic review*. *Journal of Affective Disorders*.
- Yang, H., Wang, M., Liu, X., Zhao, X. M., & Li, A. (2021). *PhosIDN: an integrated deep neural network for improving protein phosphorylation site prediction by combining sequence and protein–protein interaction information*. *Bioinformatics*.
- Yoshino, K., Inomoto, S., Iyama, A., & Sakoda, S. (2021). *Dynamic sleep stage transition process analysis in patients with Parkinson's disease having sleep apnea syndrome*. *Informatics in Medicine Unlocked*, 25, 100656.
- Yusof, J. (2021). *Elements of Work Environment In The Construct Of Special Education Teacher Workload In Malaysia*. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(11), 5284-5288.
- Zhang, G., & Qiu, H. (2021). *Competitive Product Identification and Sales Forecast Based on Consumer Reviews*. *Mathematical Problems in Engineering*, 2021.
- Zhu, J., Shi, H., Song, B., Tao, Y., Tan, S., & Zhang, T. (2021). *Nonlinear process monitoring based on load weighted denoising autoencoder*. *Measurement*, 171, 108782.

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición	
Gestión por procesos	La gestión por procesos es una herramienta orientada a identificar y suministrar información para el análisis de la entidad pública, con un enfoque en sus procesos, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas, en el marco de los objetivos institucionales, lo que requiere del compromiso. Agudelo (2007)	Sera medido a través de la técnica de la encuesta donde se preguntará a cada trabajador para determinar la relación entre la Gestión por procesos y los indicadores de desempeño de la municipalidad distrital de Bambas.	Operativos o misionales	Competencia	Ordinal	
				Identificación de procesos		
				Características de los procesos		
				Determinación de la secuencia e interacción de los procesos		
				Aprobación y difusión de los documentos generados		
			Estratégicos	Seguimiento y medición de procesos		
				Análisis de procesos		
				De soporte o de apoyo		Selección de problemas en los procesos
						Análisis de causa – efecto
						Selección de mejoras
Implementación de mejoras						
Indicadores de desempeño	Los indicadores de desempeño son instrumentos que proporcionan información cuantitativa sobre el desenvolvimiento y logros de una institución, programa, actividad o proyecto a favor de la población u objeto de su intervención, en el marco de sus objetivos estratégicos y su Misión Bonnefoy (2005)	Sera medido a través de la técnica de la encuesta donde se preguntará a cada trabajador si el Desempeño laboral viene siendo acorde a lo planteado por la municipalidad	Competencia	Iniciativa	Ordinal	
				Capacidad del personal		
				Disciplina		
			Productividad	Calidad de trabajo		
				Responsabilidad		
				Ambiente laboral		
			Motivación intrínseca	Trabajo en equipo		
				Capacitación		

Fuente: Elaboración Propia

## **Anexo 02: Instrumento de recolección de datos**

### **Instrumento de medición para la variable independiente: Gestión por procesos**

Instrucciones generales: Marque con un aspa la alternativa que usted considera valida de acuerdo a la pregunta planteada. Tener en cuenta que 1 es nunca, 2 es casi nunca, 3 es a veces, 4 es casi siempre y 5 es siempre.

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: Operativos o misionales</b>					
<b>01</b>	¿La municipalidad presentan procesos de prevención, fiscalización y supervisión que permiten lograr satisfacción, respecto a los servicios brindados?					
<b>02</b>	¿Los trabajadores y la gerencia tienen conocimiento de sistemas ISO como ISO 9001:2015?					
<b>03</b>	¿Se difunde las acciones de prevención y mejora de los procesos de operaciones en la municipalidad?					
<b>04</b>	¿Se dan a conocer los objetivos operaciones de la municipalidad en materia de fiscalización?					
<b>05</b>	¿Todo el personal participa en la definición de los objetivos operacionales de la municipalidad?					
<b>06</b>	¿Se utiliza algún mecanismo para hacer que la gestión por procesos permita gestionar un cambio operacional en la municipalidad?					
<b>07</b>	¿El recurso asignado es suficiente para realizar lo planificado para el año fiscal?					
<b>08</b>	¿El personal con el que cuenta la municipalidad es suficiente para realizar una buena gestión de operaciones y llevar a cabo sus operaciones?					
<b>09</b>	¿Se implementan planes que ayuden con la gestión de operaciones en la municipalidad?					

10	¿Se realiza capacitaciones cada vez que se inicia una obra sobre temas de gestión de operaciones en la municipalidad?					
	<b>DIMENSIÓN 2: Estratégicos</b>					
11	¿Se le explica sus funciones y la estructura organizacional de la municipalidad a los funcionarios?					
12	¿La municipalidad difunde la estructura organizacional y las principales funciones de su puesto a través de un MAPRO?					
13	¿En su área de trabajo se actualiza el manual de organizaciones y funciones (MOF) de la municipalidad?					
14	¿Se realiza un reclutamiento de personal en la parte técnica administrativo al iniciar un año fiscal?					
15	¿Se realiza ascensos y promoción de trabajadores de la municipalidad?					
16	¿Se difunde y explica el manual de procedimientos administrativos a todos los trabajadores municipales?					
17	¿Con qué frecuencia se cambia el personal dedicado a la gestión de las inversiones en la municipalidad?					
18	¿Se actualiza o se cambia el soporte tecnológico para el flujo de la información y comunicación en un año fiscal?					
19	¿Se capacita a los trabajadores sobre la interpretación y análisis de la información?					
20	¿Se reúne con su jefe inmediato para expresarle los problemas de su área en la municipalidad?					
	<b>DIMENSIÓN 3: De soporte o de apoyo</b>					
21	¿Los procesos de soporte, proporcionan los recursos de manera oportuna la gestión documentaria?					
22	¿Toma decisiones oportunas y eficaz para el logro de objetivos de la municipalidad?					



<b>23</b>	¿La autoridad competente y altos funcionarios realizan acciones que ayuden al cumplimiento de los objetivos respecto a recursos humanos?					
<b>24</b>	¿La integridad es evaluada por la autoridad a cargo de la gestión municipal?					
<b>25</b>	¿El liderazgo de los colaboradores es evaluado por la autoridad a cargo de la municipal?					
<b>26</b>	¿Los altos funcionarios utilizan lenguajes asertivos o están capacitados en cursos de neurolingüística?					
<b>27</b>	¿Se realiza el seguimiento detallado de las actividades ejecutadas en el área de gestión municipal respecto a las obras ejecutadas?					
<b>28</b>	¿Se realiza reuniones para el monitoreo de los resultados en el área de gestión municipal en los canales oficiales de la municipalidad?					
<b>29</b>	¿La exigencia de los resultados es impuesta por el gerente de la municipalidad?					
<b>30</b>	¿Los directivos monitorean y evalúan los resultados obtenidos que sean de acuerdo a lo planificado?					

**Instrumento de medición para la variable independiente: Indicadores de desempeño**

**Instrucciones generales:** Marque con un aspa la alternativa que usted considera valida de acuerdo a la pregunta planteada. Tener en cuenta que 1 es nunca, 2 es casi nunca, 3 es a veces, 4 es casi siempre y 5 es siempre.

Nº	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN 1: Competencia</b>					
01	¿La municipalidad presenta iniciativa para realizar obras públicas?					
02	¿Los trabajadores y la gerencia tienen conocimientos solidos en los trabajos encargados?					
03	¿Los trabajos que se llevan a cabo por parte de la municipalidad presenta capacidad de personal en todas las áreas?					
04	¿Los trabajos realizados por la municipalidad son favorables para la población?					
05	¿Los trabajos llevados a cabo por la municipalidad son realizados de acuerdo a las normas de calidad?					
	<b>DIMENSIÓN 2: Productividad</b>					
06	¿Los procesos llevados a cabo por la municipalidad son controlados periódicamente y de acuerdo a su planificación vigente?					
07	¿La municipalidad difunde sus metas de su área y ello está relacionada con la carga laboral?					
08	¿Considera que los indicadores de desempeño, permite lograr una simplificación y control adecuado de sus procesos?					
09	¿Considera que los indicadores de desempeño contribuyen a lograr los objetivos institucionales de la entidad?					
10	¿Considera que el seguimiento y medición cumple con los objetivos planteados?					

	<b>DIMENSIÓN 3: Motivación intrínseca</b>					
<b>11</b>	¿Con qué frecuencia se capacita a efectos de proponer mejoras en los distintos servicios brindados?					
<b>12</b>	¿Con qué frecuencia se realiza la aplicación de nuevos métodos de trabajo para mejorar la comunicación laboral?					
<b>13</b>	¿La ayuda mutua entre trabajadores se lleva a cabo en las distintas áreas de la municipalidad?					
<b>14</b>	¿Su jefe inmediato lo incentiva a colaborar y comprometerse con las demás áreas de la municipalidad?					
<b>15</b>	¿La capacitación y el cumplimiento de los indicadores de desempeño son el resultado del trabajo en equipo?					

### Anexo 03: Validez y confiabilidad

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide:

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Operativos o misionales	Si	No	Si	No	Si	No	
01	¿La municipalidad presentan procesos de prevención, fiscalización y supervisión que permiten lograr satisfacción, respecto a los servicios brindados?	X		X		X		
02	¿Los trabajadores y la gerencia tienen conocimiento de sistemas ISO como ISO 9001:2015?	X		X		X		
03	¿Se difunde las acciones de prevención y mejora de los procesos de operaciones en la municipalidad?	X		X		X		
04	¿Se dan a conocer los objetivos operaciones de la municipalidad en materia de fiscalización?	X		X		X		
05	¿Todo el personal participa en la definición de los objetivos operacionales de la municipalidad?	X		X		X		
06	¿Se utiliza algún mecanismo para hacer que la gestión por procesos permita gestionar un cambio operacional en la municipalidad?	X		X		X		
07	¿El recurso asignado es suficiente para realizar lo planificado para el año fiscal?	X		X		X		

08	¿El personal con el que cuenta la municipalidad es suficiente para realizar una buena gestión de operaciones y llevar a cabo sus operaciones?	X		X		X		
09	¿Se implementan planes que ayuden con la gestión de operaciones en la municipalidad?	X		X		X		
10	¿Se realiza capacitaciones cada vez que se inicia una obra sobre temas de gestión de operaciones en la municipalidad?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Estratégicos</b>								
11	¿Se le explica sus funciones y la estructura organizacional de la municipalidad a los funcionarios?	X		X		X		
12	¿La municipalidad difunde la estructura organizacional y las principales funciones de su puesto a través de un MAPRO?	X		X		X		
13	¿En su área de trabajo se actualiza el manual de organizaciones y funciones (MOF) de la municipalidad?	X		X		X		
14	¿Se realiza un reclutamiento de personal en la parte técnica administrativo al iniciar un año fiscal?	X		X		X		
15	¿Se realiza ascensos y promoción de trabajadores de la municipalidad?	X		X		X		
16	¿Se difunde y explica el manual de procedimientos administrativos a todos los trabajadores municipales?	X		X		X		
17	¿Con qué frecuencia se cambia el personal dedicado a la gestión de las inversiones en la municipalidad?	X		X		X		

18	¿Se actualiza o se cambia el soporte tecnológico para el flujo de la información y comunicación en un año fiscal?	X		X		X		
19	¿Se capacita a los trabajadores sobre la interpretación y análisis de la información?	X		X		X		
20	¿Se reúne con su jefe inmediato para expresarle los problemas de su área en la municipalidad?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: De soporte o de apoyo</b>								
21	¿Los procesos de soporte, proporcionan los recursos de manera oportuna la gestión documentaria?	X		X		X		
22	¿Toma decisiones oportunas y eficaz para el logro de objetivos de la municipalidad?	X		X		X		
23	¿La autoridad competente y altos funcionarios realizan acciones que ayuden al cumplimiento de los objetivos respecto a recursos humanos?	X		X		X		
24	¿La integridad es evaluada por la autoridad a cargo de la gestión municipal?	X		X		X		
25	¿El liderazgo de los colaboradores es evaluado por la autoridad a cargo de la municipal?	X		X		X		
26	¿Los altos funcionarios utilizan lenguajes asertivos o están capacitados en cursos de neurolingüística?	X		X		X		
27	¿Se realiza el seguimiento detallado de las actividades ejecutadas en el área de gestión municipal respecto a las obras ejecutadas?	X		X		X		

28	¿Se realiza reuniones para el monitoreo de los resultados en el área de gestión municipal en los canales oficiales de la municipalidad?	X		X		X		
29	¿La exigencia de los resultados es impuesta por el gerente de la municipalidad?	X		X		X		
30	¿Los directivos monitorean y evalúan los resultados obtenidos que sean de acuerdo a lo planificado?	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Competencia	Si	No	Si	No	Si	No	
01	¿La municipalidad presenta iniciativa para realizar obras públicas?	X		X		X		
02	¿Los trabajadores y la gerencia tienen conocimientos sólidos en los trabajos encargados?	X		X		X		
03	¿Los trabajos que se llevan a cabo por parte de la municipalidad presenta capacidad de personal en todas las áreas?	X		X		X		
04	¿Los trabajos realizados por la municipalidad son favorables para la población?	X		X		X		
05	¿Los trabajos llevados a cabo por la municipalidad son realizados de acuerdo a las normas de calidad?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Productividad</b>							

06	¿Los procesos llevados a cabo por la municipalidad son controlados periódicamente y de acuerdo a su planificación vigente?	X		X		X		
07	¿La municipalidad difunde sus metas de su área y ello está relacionada con la carga laboral?	X		X		X		
08	¿Considera que los indicadores de desempeño, permite lograr una simplificación y control adecuado de sus procesos?	X		X		X		
09	¿Considera que los indicadores de desempeño contribuyen a lograr los objetivos institucionales de la entidad?	X		X		X		
10	¿Considera que el seguimiento y medición cumple con los objetivos planteados?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: Motivación intrínseca</b>							
11	¿Con qué frecuencia se capacita a efectos de proponer mejoras en los distintos servicios brindados?	X		X		X		
12	¿Con qué frecuencia se realiza la aplicación de nuevos métodos de trabajo para mejorar la comunicación laboral?	X		X		X		
13	¿La ayuda mutua entre trabajadores se lleva a cabo en las distintas áreas de la municipalidad?	X		X		X		
14	¿Su jefe inmediato lo incentiva a colaborar y comprometerse con las demás áreas de la municipalidad?	X		X		X		
15	¿La capacitación y el cumplimiento de los indicadores de desempeño son el resultado del trabajo en equipo?	X		X		X		



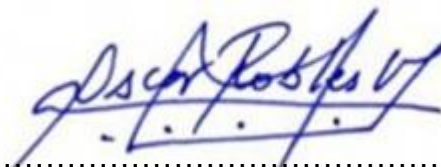
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

20 de Junio del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Robles Villanueva Oscar Antonio DNI: 32762171

Especialidad del evaluador: Doctor en Estadística.



FIRMA

Dr. Oscar Antonio Robles Villanueva

<sup>1</sup>**pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide:

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
01	¿La municipalidad presentan procesos de prevención, fiscalización y supervisión que permiten lograr satisfacción, respecto a los servicios brindados?	X		X		X		
02	¿Los trabajadores y la gerencia tienen conocimiento de sistemas ISO como ISO 9001:2015?	X		X		X		
03	¿Se difunde las acciones de prevención y mejora de los procesos de operaciones en la municipalidad?	X		X		X		
04	¿Se dan a conocer los objetivos operaciones de la municipalidad en materia de fiscalización?	X		X		X		
05	¿Todo el personal participa en la definición de los objetivos operacionales de la municipalidad?	X		X		X		
06	¿Se utiliza algún mecanismo para hacer que la gestión por procesos permita gestionar un cambio operacional en la municipalidad?	X		X		X		
07	¿El recurso asignado es suficiente para realizar lo planificado para el año fiscal?	X		X		X		
08	¿El personal con el que cuenta la municipalidad es suficiente para realizar una buena gestión de operaciones y llevar a cabo sus operaciones?	X		X		X		

09	¿Se implementan planes que ayuden con la gestión de operaciones en la municipalidad?	X		X		X		
10	¿Se realiza capacitaciones cada vez que se inicia una obra sobre temas de gestión de operaciones en la municipalidad?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Estratégicos</b>								
11	¿Se le explica sus funciones y la estructura organizacional de la municipalidad a los funcionarios?	X		X		X		
12	¿La municipalidad difunde la estructura organizacional y las principales funciones de su puesto a través de un MAPRO?	X		X		X		
13	¿En su área de trabajo se actualiza el manual de organizaciones y funciones (MOF) de la municipalidad?	X		X		X		
14	¿Se realiza un reclutamiento de personal en la parte técnica administrativo al iniciar un año fiscal?	X		X		X		
15	¿Se realiza ascensos y promoción de trabajadores de la municipalidad?	X		X		X		
16	¿Se difunde y explica el manual de procedimientos administrativos a todos los trabajadores municipales?	X		X		X		
17	¿Con qué frecuencia se cambia el personal dedicado a la gestión de las inversiones en la municipalidad?	X		X		X		
18	¿Se actualiza o se cambia el soporte tecnológico para el flujo de la información y comunicación en un año fiscal?	X		X		X		

19	¿Se capacita a los trabajadores sobre la interpretación y análisis de la información?	X		X		X		
20	¿Se reúne con su jefe inmediato para expresarle los problemas de su área en la municipalidad?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: De soporte o de apoyo</b>								
21	¿Los procesos de soporte, proporcionan los recursos de manera oportuna la gestión documentaria?	X		X		X		
22	¿Toma decisiones oportunas y eficaz para el logro de objetivos de la municipalidad?	X		X		X		
23	¿La autoridad competente y altos funcionarios realizan acciones que ayuden al cumplimiento de los objetivos respecto a recursos humanos?	X		X		X		
24	¿La integridad es evaluada por la autoridad a cargo de la gestión municipal?	X		X		X		
25	¿El liderazgo de los colaboradores es evaluado por la autoridad a cargo de la municipal?	X		X		X		
26	¿Los altos funcionarios utilizan lenguajes asertivos o están capacitados en cursos de neurolingüística?	X		X		X		
27	¿Se realiza el seguimiento detallado de las actividades ejecutadas en el área de gestión municipal respecto a las obras ejecutadas?	X		X		X		
28	¿Se realiza reuniones para el monitoreo de los resultados en el área de gestión municipal en los canales oficiales de la municipalidad?	X		X		X		

29	¿La exigencia de los resultados es impuesta por el gerente de la municipalidad?	X		X		X		
30	¿Los directivos monitorean y evalúan los resultados obtenidos que sean de acuerdo a lo planificado?	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Competencia</b>							
01	¿La municipalidad presenta iniciativa para realizar obras públicas?	X		X		X		
02	¿Los trabajadores y la gerencia tienen conocimientos solidos en los trabajos encargados?	X		X		X		
03	¿Los trabajos que se llevan a cabo por parte de la municipalidad presenta capacidad de personal en todas las áreas?	X		X		X		
04	¿Los trabajos realizados por la municipalidad son favorables para la población?	X		X		X		
05	¿Los trabajos llevados a cabo por la municipalidad son realizados de acuerdo a las normas de calidad?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Productividad</b>							
06	¿Los procesos llevados a cabo por la municipalidad son controlados periódicamente y de acuerdo a su planificación vigente?	X		X		X		
07	¿La municipalidad difunde sus metas de su área y ello está relacionada con la carga laboral?	X		X		X		

08	¿Considera que los indicadores de desempeño, permite lograr una simplificación y control adecuado de sus procesos?	X		X		X		
09	¿Considera que los indicadores de desempeño contribuyen a lograr los objetivos institucionales de la entidad?	X		X		X		
10	¿Considera que el seguimiento y medición cumple con los objetivos planteados?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Motivación intrínseca</b>								
11	¿Con qué frecuencia se capacita a efectos de proponer mejoras en los distintos servicios brindados?	X		X		X		
12	¿Con qué frecuencia se realiza la aplicación de nuevos métodos de trabajo para mejorar la comunicación laboral?	X		X		X		
13	¿La ayuda mutua entre trabajadores se lleva a cabo en las distintas áreas de la municipalidad?	X		X		X		
14	¿Su jefe inmediato lo incentiva a colaborar y comprometerse con las demás áreas de la municipalidad?	X		X		X		
15	¿La capacitación y el cumplimiento de los indicadores de desempeño son el resultado del trabajo en equipo?	X		X		X		

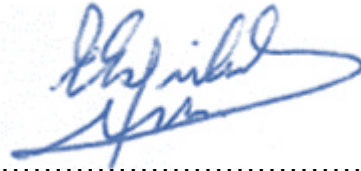
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

20 de Junio del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Espíritu Colchado Edgar DNI: 33264217

Especialidad del evaluador: Doctor en Educación – Ingeniero Civil.



.....  
FIRMA

Dr. Edgar Espíritu Colchado

<sup>1</sup> **pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup> **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup> **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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide:

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Operativos o misionales	Si	No	Si	No	Si	No	
01	¿La municipalidad presentan procesos de prevención, fiscalización y supervisión que permiten lograr satisfacción, respecto a los servicios brindados?	X		X		X		
02	¿Los trabajadores y la gerencia tienen conocimiento de sistemas ISO como ISO 9001:2015?	X		X		X		
03	¿Se difunde las acciones de prevención y mejora de los procesos de operaciones en la municipalidad?	X		X		X		
04	¿Se dan a conocer los objetivos operaciones de la municipalidad en materia de fiscalización?	X		X		X		
05	¿Todo el personal participa en la definición de los objetivos operacionales de la municipalidad?	X		X		X		
06	¿Se utiliza algún mecanismo para hacer que la gestión por procesos permita gestionar un cambio operacional en la municipalidad?	X		X		X		
07	¿El recurso asignado es suficiente para realizar lo planificado para el año fiscal?	X		X		X		
08	¿El personal con el que cuenta la municipalidad es suficiente para realizar una buena gestión de operaciones y llevar a cabo sus operaciones?	X		X		X		



09	¿Se implementan planes que ayuden con la gestión de operaciones en la municipalidad?	X		X		X		
10	¿Se realiza capacitaciones cada vez que se inicia una obra sobre temas de gestión de operaciones en la municipalidad?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Estratégicos</b>								
11	¿Se le explica sus funciones y la estructura organizacional de la municipalidad a los funcionarios?	X		X		X		
12	¿La municipalidad difunde la estructura organizacional y las principales funciones de su puesto a través de un MAPRO?	X		X		X		
13	¿En su área de trabajo se actualiza el manual de organizaciones y funciones (MOF) de la municipalidad?	X		X		X		
14	¿Se realiza un reclutamiento de personal en la parte técnica administrativo al iniciar un año fiscal?	X		X		X		
15	¿Se realiza ascensos y promoción de trabajadores de la municipalidad?	X		X		X		
16	¿Se difunde y explica el manual de procedimientos administrativos a todos los trabajadores municipales?	X		X		X		
17	¿Con qué frecuencia se cambia el personal dedicado a la gestión de las inversiones en la municipalidad?	X		X		X		
18	¿Se actualiza o se cambia el soporte tecnológico para el flujo de la información y comunicación en un año fiscal?	X		X		X		

19	¿Se capacita a los trabajadores sobre la interpretación y análisis de la información?	X		X		X		
20	¿Se reúne con su jefe inmediato para expresarle los problemas de su área en la municipalidad?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: De soporte o de apoyo</b>								
21	¿Los procesos de soporte, proporcionan los recursos de manera oportuna la gestión documentaria?	X		X		X		
22	¿Toma decisiones oportunas y eficaz para el logro de objetivos de la municipalidad?	X		X		X		
23	¿La autoridad competente y altos funcionarios realizan acciones que ayuden al cumplimiento de los objetivos respecto a recursos humanos?	X		X		X		
24	¿La integridad es evaluada por la autoridad a cargo de la gestión municipal?	X		X		X		
25	¿El liderazgo de los colaboradores es evaluado por la autoridad a cargo de la municipal?	X		X		X		
26	¿Los altos funcionarios utilizan lenguajes asertivos o están capacitados en cursos de neurolingüística?	X		X		X		
27	¿Se realiza el seguimiento detallado de las actividades ejecutadas en el área de gestión municipal respecto a las obras ejecutadas?	X		X		X		
28	¿Se realiza reuniones para el monitoreo de los resultados en el área de gestión municipal en los canales oficiales de la municipalidad?	X		X		X		

29	¿La exigencia de los resultados es impuesta por el gerente de la municipalidad?	X		X		X		
30	¿Los directivos monitorean y evalúan los resultados obtenidos que sean de acuerdo a lo planificado?	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Competencia	Si	No	Si	No	Si	No	
01	¿La municipalidad presenta iniciativa para realizar obras públicas?	X		X		X		
02	¿Los trabajadores y la gerencia tienen conocimientos solidos en los trabajos encargados?	X		X		X		
03	¿Los trabajos que se llevan a cabo por parte de la municipalidad presenta capacidad de personal en todas las áreas?	X		X		X		
04	¿Los trabajos realizados por la municipalidad son favorables para la población?	X		X		X		
05	¿Los trabajos llevados a cabo por la municipalidad son realizados de acuerdo a las normas de calidad?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Productividad</b>							
06	¿Los procesos llevados a cabo por la municipalidad son controlados periódicamente y de acuerdo a su planificación vigente?	X		X		X		
07	¿La municipalidad difunde sus metas de su área y ello está relacionada con la carga laboral?	X		X		X		

08	¿Considera que los indicadores de desempeño, permite lograr una simplificación y control adecuado de sus procesos?	X		X		X		
09	¿Considera que los indicadores de desempeño contribuyen a lograr los objetivos institucionales de la entidad?	X		X		X		
10	¿Considera que el seguimiento y medición cumple con los objetivos planteados?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Motivación intrínseca</b>								
11	¿Con qué frecuencia se capacita a efectos de proponer mejoras en los distintos servicios brindados?	X		X		X		
12	¿Con qué frecuencia se realiza la aplicación de nuevos métodos de trabajo para mejorar la comunicación laboral?	X		X		X		
13	¿La ayuda mutua entre trabajadores se lleva a cabo en las distintas áreas de la municipalidad?	X		X		X		
14	¿Su jefe inmediato lo incentiva a colaborar y comprometerse con las demás áreas de la municipalidad?	X		X		X		
15	¿La capacitación y el cumplimiento de los indicadores de desempeño son el resultado del trabajo en equipo?	X		X		X		

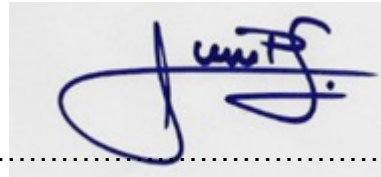
Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

20 de Junio del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Flores Reyes Gumercindo DNI: 10281891

Especialidad del evaluador: Doctor en Ingeniería Civil



.....  
FIRMA

Dr. Gumercindo Flores Reyes

<sup>1</sup>**pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide:

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>01</b>	¿La municipalidad presentan procesos de prevención, fiscalización y supervisión que permiten lograr satisfacción, respecto a los servicios brindados?	X		X		X		
<b>02</b>	¿Los trabajadores y la gerencia tienen conocimiento de sistemas ISO como ISO 9001:2015?	X		X		X		
<b>03</b>	¿Se difunde las acciones de prevención y mejora de los procesos de operaciones en la municipalidad?	X		X		X		
<b>04</b>	¿Se dan a conocer los objetivos operaciones de la municipalidad en materia de fiscalización?	X		X		X		
<b>05</b>	¿Todo el personal participa en la definición de los objetivos operacionales de la municipalidad?	X		X		X		
<b>06</b>	¿Se utiliza algún mecanismo para hacer que la gestión por procesos permita gestionar un cambio operacional en la municipalidad?	X		X		X		
<b>07</b>	¿El recurso asignado es suficiente para realizar lo planificado para el año fiscal?	X		X		X		
<b>08</b>	¿El personal con el que cuenta la municipalidad es suficiente para realizar una buena gestión de operaciones y llevar a cabo sus operaciones?	X		X		X		

09	¿Se implementan planes que ayuden con la gestión de operaciones en la municipalidad?	X		X		X		
10	¿Se realiza capacitaciones cada vez que se inicia una obra sobre temas de gestión de operaciones en la municipalidad?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Estratégicos</b>								
11	¿Se le explica sus funciones y la estructura organizacional de la municipalidad a los funcionarios?	X		X		X		
12	¿La municipalidad difunde la estructura organizacional y las principales funciones de su puesto a través de un MAPRO?	X		X		X		
13	¿En su área de trabajo se actualiza el manual de organizaciones y funciones (MOF) de la municipalidad?	X		X		X		
14	¿Se realiza un reclutamiento de personal en la parte técnica administrativo al iniciar un año fiscal?	X		X		X		
15	¿Se realiza ascensos y promoción de trabajadores de la municipalidad?	X		X		X		
16	¿Se difunde y explica el manual de procedimientos administrativos a todos los trabajadores municipales?	X		X		X		
17	¿Con qué frecuencia se cambia el personal dedicado a la gestión de las inversiones en la municipalidad?	X		X		X		
18	¿Se actualiza o se cambia el soporte tecnológico para el flujo de la información y comunicación en un año fiscal?	X		X		X		

19	¿Se capacita a los trabajadores sobre la interpretación y análisis de la información?	X		X		X		
20	¿Se reúne con su jefe inmediato para expresarle los problemas de su área en la municipalidad?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: De soporte o de apoyo</b>								
21	¿Los procesos de soporte, proporcionan los recursos de manera oportuna la gestión documentaria?	X		X		X		
22	¿Toma decisiones oportunas y eficaz para el logro de objetivos de la municipalidad?	X		X		X		
23	¿La autoridad competente y altos funcionarios realizan acciones que ayuden al cumplimiento de los objetivos respecto a recursos humanos?	X		X		X		
24	¿La integridad es evaluada por la autoridad a cargo de la gestión municipal?	X		X		X		
25	¿El liderazgo de los colaboradores es evaluado por la autoridad a cargo de la municipal?	X		X		X		
26	¿Los altos funcionarios utilizan lenguajes asertivos o están capacitados en cursos de neurolingüística?	X		X		X		
27	¿Se realiza el seguimiento detallado de las actividades ejecutadas en el área de gestión municipal respecto a las obras ejecutadas?	X		X		X		
28	¿Se realiza reuniones para el monitoreo de los resultados en el área de gestión municipal en los canales oficiales de la municipalidad?	X		X		X		



29	¿La exigencia de los resultados es impuesta por el gerente de la municipalidad?	X		X		X		
30	¿Los directivos monitorean y evalúan los resultados obtenidos que sean de acuerdo a lo planificado?	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Competencia	Si	No	Si	No	Si	No	
01	¿La municipalidad presenta iniciativa para realizar obras públicas?	X		X		X		
02	¿Los trabajadores y la gerencia tienen conocimientos solidos en los trabajos encargados?	X		X		X		
03	¿Los trabajos que se llevan a cabo por parte de la municipalidad presenta capacidad de personal en todas las áreas?	X		X		X		
04	¿Los trabajos realizados por la municipalidad son favorables para la población?	X		X		X		
05	¿Los trabajos llevados a cabo por la municipalidad son realizados de acuerdo a las normas de calidad?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Productividad</b>							
06	¿Los procesos llevados a cabo por la municipalidad son controlados periódicamente y de acuerdo a su planificación vigente?	X		X		X		
07	¿La municipalidad difunde sus metas de su área y ello está relacionada con la carga laboral?	X		X		X		

08	¿Considera que los indicadores de desempeño, permite lograr una simplificación y control adecuado de sus procesos?	X		X		X	
09	¿Considera que los indicadores de desempeño contribuyen a lograr los objetivos institucionales de la entidad?	X		X		X	
10	¿Considera que el seguimiento y medición cumple con los objetivos planteados?	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3: Motivación intrínseca</b>							
11	¿Con qué frecuencia se capacita a efectos de proponer mejoras en los distintos servicios brindados?	X		X		X	
12	¿Con qué frecuencia se realiza la aplicación de nuevos métodos de trabajo para mejorar la comunicación laboral?	X		X		X	
13	¿La ayuda mutua entre trabajadores se lleva a cabo en las distintas áreas de la municipalidad?	X		X		X	
14	¿Su jefe inmediato lo incentiva a colaborar y comprometerse con las demás áreas de la municipalidad?	X		X		X	
15	¿La capacitación y el cumplimiento de los indicadores de desempeño son el resultado del trabajo en equipo?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

20 de Junio del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Fernández Mantilla Jenisse del Roció DNI: 33264434

Especialidad del evaluador: Magister en Gestión Pública

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jenisse del Rocio Fernandez Mantilla', is written over a horizontal dotted line.

FIRMA

Mgtr. Jenisse del Rocio Fernández Mantilla

**<sup>1</sup> pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup>Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**<sup>3</sup>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

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide:

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Operativos o misionales	Si	No	Si	No	Si	No	
01	¿La municipalidad presentan procesos de prevención, fiscalización y supervisión que permiten lograr satisfacción, respecto a los servicios brindados?	X		X		X		
02	¿Los trabajadores y la gerencia tienen conocimiento de sistemas ISO como ISO 9001:2015?	X		X		X		
03	¿Se difunde las acciones de prevención y mejora de los procesos de operaciones en la municipalidad?	X		X		X		
04	¿Se dan a conocer los objetivos operaciones de la municipalidad en materia de fiscalización?	X		X		X		
05	¿Todo el personal participa en la definición de los objetivos operacionales de la municipalidad?	X		X		X		
06	¿Se utiliza algún mecanismo para hacer que la gestión por procesos permita gestionar un cambio operacional en la municipalidad?	X		X		X		
07	¿El recurso asignado es suficiente para realizar lo planificado para el año fiscal?	X		X		X		
08	¿El personal con el que cuenta la municipalidad es suficiente para realizar una buena gestión de operaciones y llevar a cabo sus operaciones?	X		X		X		

09	¿Se implementan planes que ayuden con la gestión de operaciones en la municipalidad?	X		X		X		
10	¿Se realiza capacitaciones cada vez que se inicia una obra sobre temas de gestión de operaciones en la municipalidad?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Estratégicos</b>								
11	¿Se le explica sus funciones y la estructura organizacional de la municipalidad a los funcionarios?	X		X		X		
12	¿La municipalidad difunde la estructura organizacional y las principales funciones de su puesto a través de un MAPRO?	X		X		X		
13	¿En su área de trabajo se actualiza el manual de organizaciones y funciones (MOF) de la municipalidad?	X		X		X		
14	¿Se realiza un reclutamiento de personal en la parte técnica administrativo al iniciar un año fiscal?	X		X		X		
15	¿Se realiza ascensos y promoción de trabajadores de la municipalidad?	X		X		X		
16	¿Se difunde y explica el manual de procedimientos administrativos a todos los trabajadores municipales?	X		X		X		
17	¿Con qué frecuencia se cambia el personal dedicado a la gestión de las inversiones en la municipalidad?	X		X		X		
18	¿Se actualiza o se cambia el soporte tecnológico para el flujo de la información y comunicación en un año fiscal?	X		X		X		

19	¿Se capacita a los trabajadores sobre la interpretación y análisis de la información?	X		X		X		
20	¿Se reúne con su jefe inmediato para expresarle los problemas de su área en la municipalidad?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: De soporte o de apoyo</b>								
21	¿Los procesos de soporte, proporcionan los recursos de manera oportuna la gestión documentaria?	X		X		X		
22	¿Toma decisiones oportunas y eficaz para el logro de objetivos de la municipalidad?	X		X		X		
23	¿La autoridad competente y altos funcionarios realizan acciones que ayuden al cumplimiento de los objetivos respecto a recursos humanos?	X		X		X		
24	¿La integridad es evaluada por la autoridad a cargo de la gestión municipal?	X		X		X		
25	¿El liderazgo de los colaboradores es evaluado por la autoridad a cargo de la municipal?	X		X		X		
26	¿Los altos funcionarios utilizan lenguajes asertivos o están capacitados en cursos de neurolingüística?	X		X		X		
27	¿Se realiza el seguimiento detallado de las actividades ejecutadas en el área de gestión municipal respecto a las obras ejecutadas?	X		X		X		
28	¿Se realiza reuniones para el monitoreo de los resultados en el área de gestión municipal en los canales oficiales de la municipalidad?	X		X		X		

29	¿La exigencia de los resultados es impuesta por el gerente de la municipalidad?	X		X		X		
30	¿Los directivos monitorean y evalúan los resultados obtenidos que sean de acuerdo a lo planificado?	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Competencia	Si	No	Si	No	Si	No	
01	¿La municipalidad presenta iniciativa para realizar obras públicas?	X		X		X		
02	¿Los trabajadores y la gerencia tienen conocimientos solidos en los trabajos encargados?	X		X		X		
03	¿Los trabajos que se llevan a cabo por parte de la municipalidad presenta capacidad de personal en todas las áreas?	X		X		X		
04	¿Los trabajos realizados por la municipalidad son favorables para la población?	X		X		X		
05	¿Los trabajos llevados a cabo por la municipalidad son realizados de acuerdo a las normas de calidad?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Productividad</b>							
06	¿Los procesos llevados a cabo por la municipalidad son controlados periódicamente y de acuerdo a su planificación vigente?	X		X		X		
07	¿La municipalidad difunde sus metas de su área y ello está relacionada con la carga laboral?	X		X		X		

08	¿Considera que los indicadores de desempeño, permite lograr una simplificación y control adecuado de sus procesos?	X		X		X		
09	¿Considera que los indicadores de desempeño contribuyen a lograr los objetivos institucionales de la entidad?	X		X		X		
10	¿Considera que el seguimiento y medición cumple con los objetivos planteados?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Motivación intrínseca</b>								
11	¿Con qué frecuencia se capacita a efectos de proponer mejoras en los distintos servicios brindados?	X		X		X		
12	¿Con qué frecuencia se realiza la aplicación de nuevos métodos de trabajo para mejorar la comunicación laboral?	X		X		X		
13	¿La ayuda mutua entre trabajadores se lleva a cabo en las distintas áreas de la municipalidad?	X		X		X		
14	¿Su jefe inmediato lo incentiva a colaborar y comprometerse con las demás áreas de la municipalidad?	X		X		X		
15	¿La capacitación y el cumplimiento de los indicadores de desempeño son el resultado del trabajo en equipo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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



20 de Junio del 2022

Apellidos y nombres del juez evaluador: Rodríguez Yparraguirre Abel José DNI: 46357183

Especialidad del evaluador: Maestro en Ingeniería Industrial Mención Gerencia de Operaciones

**AGROPECUARIA LA FORTUNA S.A.S.**  
  
**ING. CIP. ABEL JOSÉ RODRÍGUEZ YPARRAGUIRRE**  
**GERENTE GENERAL**  
Ms. Abel José Rodríguez Yparraguirre

**<sup>1</sup> pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

**<sup>2</sup> Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

**<sup>3</sup> 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

### Anexo 04: Calculo de la confiabilidad

#### CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DE GESTIÓN POR PROCESOS MEDIANTE METODO DE ALFA DE CRONBACH

Sujetos	Preguntas																														TOTAL		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			
1	3	4	4	5	4	2	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	2	3	2	5	4	119
2	3	2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	2	3	2	3	5	4	3	4	5	4	5	2	3	2	4	5	4	5	4	113	
3	5	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	3	2	3	121		
4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	2	3	2	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	5	2	3	2	115		
5	4	2	3	2	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	2	3	5	4	5	4	5	4	5	125		
6	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	73		
7	2	1	2	2	3	2	4	2	3	2	3	2	5	2	3	5	3	5	3	2	3	5	3	2	3	5	3	2	3	2	87		
8	3	5	5	5	3	4	3	4	3	2	3	4	3	2	3	5	4	2	3	4	3	2	5	2	5	4	4	3	2	3	103		
9	4	5	4	2	4	2	3	2	4	4	3	4	2	2	3	4	3	2	3	2	4	4	3	4	3	2	3	2	4	2	93		
10	3	2	3	4	3	2	3	2	3	4	4	5	3	4	4	2	4	3	4	4	2	4	3	5	5	3	5	4	3	5	105		
VARIANZA	1.0	1.8	1.0	1.4	0.8	1.2	0.9	1.0	0.8	1.0	1.2	0.6	1.6	0.7	1.4	1.4	1.0	1.0	0.9	0.8	1.4	1.0	1.2	1.4	1.0	1.2	1.1	1.3	1.0	1.4	251.0		
TOTAL	33.7																																

$$\alpha = \frac{30}{29} \left[ 1 - \frac{33.7}{251.0} \right]$$

$$\alpha = 1.034 \left[ 1 - 0.13408 \right]$$

$$\alpha = 1.034 \left[ 0.865917782 \right]$$

<b><math>\alpha =</math></b>	<b>0.896</b>
------------------------------	--------------

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{\sum S^2 T} \right)$$

DATOS	
K	Número de ítems
$\sum S^2 \text{Items}$	CALCULO VARIANZA DE ÍTEM
$\sum S^2 T$	CALCULO VARIANZA TOTAL

## CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO POR EL METODO DE ALFA DE CRONBACH

Sujetos	Preguntas															TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	4	4	2	3	2	5	4	5	4	4	4	5	4	5	59
2	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	5	5	4	65
3	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	5	4	5	5	66
4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	63
5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	3	3	5	4	62
6	3	2	3	2	3	2	2	4	5	4	5	4	4	4	5	52
7	2	3	2	3	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	3	35
8	5	3	2	3	2	3	5	3	2	4	2	3	4	3	2	46
9	3	4	3	4	4	4	5	3	2	3	2	3	5	4	2	51
10	5	3	2	3	5	4	4	2	3	5	4	4	4	3	4	55
VARIANZA	1.1	0.6	1.0	0.8	1.0	0.9	1.4	0.9	1.8	1.4	1.2	0.4	0.9	0.7	1.2	85.4
TOTAL	15.3															

$$\alpha = \frac{15}{14} \left[ 1 - \frac{15.3}{85.4} \right]$$

$$\alpha = 1.071 \left[ 1 - 0.178839 \right]$$

$$\alpha = 1.071 \left[ 0.821161049 \right]$$

α =	0.880
-----	-------

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{\sum S^2 T} \right)$$

DATOS	
K	Número de Items
$\sum S^2 \text{Items}$	CALCULO VARIANZA POR ITEMS
$\sum S^2 T$	CALCULO VARIANZA TOTAL

## Anexo 05: Basé de datos y confiabilidad

### Gestión por procesos

N	Operativos o misionales										Estratégicos										De soporte o de apoyo									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	2	3	2	3	4	2	3	2	3	2	3	4	2	3	2	5	4	2	3	2	3	2	3	2	4	3	4	4		
2	3	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	2	4	3	2	3	2	3	5	3	3	2	4
3	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	5	4	5	4	3	5	4	5	4	5	5	4
4	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4
5	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	3	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5
6	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4
7	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
8	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	1	4	2	2	3	2
9	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2
10	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4
11	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
12	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	5	4	3	2	2	3	5	4	2	3	3	2
13	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	1	1	1	2	3	1	4	3	1	5	2	2	3
14	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	3	2	3	2	2	3	2
15	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	5	5	3	5	2	5	2
16	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	1
17	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
18	2	2	2	2	2	3	2	3	2	4	5	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
19	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
20	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	4	3	2	1	1	2	1	2	2	3	4

### Indicadores de desempeño

N	Competencia					Productividad					Motivación intrínseca				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	5
2	3	2	4	3	2	3	2	4	3	2	4	2	3	4	3
3	4	5	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4
4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
5	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4
6	4	5	3	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3
7	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3
8	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	2
9	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	3	2	3
10	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4
11	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	3
12	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4
13	2	3	2	2	2	1	4	5	4	3	2	3	2	3	2
14	1	2	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1
15	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
16	2	1	2	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3
17	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2
18	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
19	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4
20	2	3	2	3	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3

## Anexo 06: Autorización de la institución en donde se aplicó la investigación



### AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20323086274
Municipalidad Distrital de Bambas	
Nombre del Titular o Representante legal: Alcalde:	
Nombres y Apellidos: Eliana Margot Soto Paz	DNI: 43342747

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [  ] no autorizo [  ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión por procesos y los indicadores de desempeño en la entidad pública distrital de Bambas, 2022	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Atilio Rubén López Carranza	DNI: 32965940

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

Lugar y Fecha: Nuevo Chimbote 20/06/2022

Firma:



*(Titular o Representante legal de la Institución)*

(\*). Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



"Año del fortalecimiento de la soberanía nacional"

Nuevo Chimbote, 20 de mayo del 2022

Señor(a):  
ELIANA MARGOT SOTO PAZ  
ALCALDE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE BAMBAS  
BAMBAS



Asunto: Carta de Presentación

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar al Sr. ATILIO RUBÉN LÓPEZ CARRANZA identificado con DNI No. 32965940 y código de matrícula N° 5000079911, estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**Gestión por procesos y los indicadores de desempeño en la entidad pública distrital de Bambas, 2022.**

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro estudiante a su Institución a fin de que pueda aplicar encuestas en las áreas correspondientes, así como facilitarle la información pertinente para el respectivo análisis documental que están relacionados al estudio de investigación.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para reiterar el testimonio de mi especial consideración, quedo de usted.

Atentamente,



[Signature]

**Dra. Rosa María Salas Sánchez**  
**JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO**  
**UCV CHIMBOTE**

