

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad De Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



TESIS

**Gestión de procesos y evaluación del desempeño laboral en la
Municipalidad Distrital de Acostambo provincia de Tayacaja
Huancavelica, 2023**

Para Optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración

Autora : Bach. ASTETE PARAGUAY, ANGELA BETSABE

Coautora : Bach. SILVESTRE SALOME, YERALDINE LEONELA

Asesor : Mtro. Alvarado Canturin Doris Isabel

Línea de Investigación

Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y Culminación: 05.12.2023 – 04.12.2024

HUANCAYO – PERÚ

2024

CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

**Gestión de procesos y evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad
Distrital de Acostambo provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023**

PRESENTADO POR:

Astete Paraguay, Angela Betsabe

Silvestre Salome, Yeraldine Leonela

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR EL JURADO:

PRESIDENTE :

PRIMER MIEMBRO :

SEGUNDO MIEMBRO :

TERCER MIEMBRO :

Huancayo, de..... del 2024

**GESTIÓN DE PROCESOS Y EVALUACIÓN DEL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE ACOSTAMBO PROVINCIA DE TAYACAJA
HUANCAVELICA, 2023**

ASESOR:

MTRO. ALVARADO CANTURIN DORIS ISABEL

DEDICATORIA

A nuestros queridos padres,

Por su amor incondicional, apoyo constante y sacrificios incansables. Gracias por ser nuestra inspiración, por alentarnos a perseguir nuestros sueños y por creer en nosotras en cada paso del camino. Esta tesis es el resultado de su amor, paciencia y guía. Sin su apoyo inquebrantable, este logro no habría sido posible.

Las autoras

AGRADECIMIENTO

A nuestras queridas familias,
Por su amor incondicional, apoyo constante y paciencia durante estos años de estudio. Sus palabras alentadoras y comprensión han sido nuestra fuerza inquebrantable. Expresamos nuestro más profundo agradecimiento a nuestra asesora y profesores por su guía experta y valiosos consejos. Su dedicación y conocimientos han sido fundamentales en la realización de este trabajo.
Con todo nuestro amor y gratitud

Angela y Yeraldine

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0268 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

**Gestión de procesos y evaluación del desempeño laboral en la
Municipalidad Distrital de Acostambo provincia de Tayacaja
Huancavelica, 2023**

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. ASTETE PARAGUAY ANGELA BETSABE**
Bach. SILVESTRE SALOME YERALDINE LEONELA

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Mtro. ALVARADO CANTURIN DORIS ISABEL**

Fue analizado con fecha **10/06/2024**; con **125 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.



Huancayo, 10 de junio del 2024.

MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS	ii
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
CONTENIDO	vii
CONTENIDO DE TABLAS	ix
CONTENIDO DE FIGURAS.....	x
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPITULO I	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA	16
CAPITULO III.....	56
HIPÓTESIS	56
3.1. Hipótesis General	56
3.2. Hipótesis Específicas	56
3.3. Variables	57
CAPITULO IV	60
METODOLOGÍA.....	60
4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	60
4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	60
4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	61

4.4.	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	61
4.5.	POBLACIÓN Y MUESTRA	62
4.6.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	63
4.7.	TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	65
4.8.	ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	65
	CAPITULO V	67
	RESULTADOS	67
	CONCLUSIONES	89
	RECOMENDACIONES	93
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95
	ANEXOS	99
	MATRIZ DE CONSISTENCIA	100
	OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO	103
	INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	106
	CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO	112
	DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS	118
	FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	120
	CONSENTIMIENTO INFORMADO	122
	BASE DE DATOS	123

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las Variables	58
Tabla 2 Dimensiones de la variable gestión de procesos	67
Tabla 3 Dimensiones de la variable desempeño laboral	70
Tabla 4 Coeficiente de correlación entre las variables gestión de procesos y evaluación de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023	72
Tabla 5 Coeficiente de Correlación entre la selección de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023	74
Tabla 6 Coeficiente de Correlación entre la estructuración de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023	76
Tabla 7 Coeficiente de Correlación entre la descripción de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023	78
Tabla 8 Coeficiente de Correlación entre la medición de resultados y la evaluación de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023....	80
Tabla 9 Coeficiente de correlación entre el seguimiento y medición y la evaluación de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023....	82

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Fases de la gestión de procesos.....	14
Figura 2 Beneficios de la implementación de la gestión por procesos.....	17
Figura 3 Resolución de Secretaria General N°075-2021-MINEDU	19
Figura 4 Mapa de Procesos de Municipalidades	20
Figura 5 Reporte anual sobre quejas y reclamos según las entidades del Perú.....	21
Figura 6 Características de la gestión por procesos	36
Figura 7 Características de la gestión por procesos II.....	36
Figura 8 Identificación y selección de los procesos	37
Figura 9 Criterios para cumplir un proceso o subproceso	38
Figura 10 Principales factores para elaborar la selección de procesos.....	39
Figura 11 Representación gráfica de un mapa de procesos.....	40
Figura 12 Tres grandes agrupaciones que componen un mapa de procesos	40
Figura 13 Mapa de procesos por niveles	41
Figura 14 Estructura del diagrama de procesos vs ficha de procesos	42
Figura 15 Modelo de Ficha de caracterización de procesos.....	43
Figura 16 ¿Que debe de tener cada indicador?.....	44
Figura 17 Principales factores que afectan el desempeño laboral.....	47
Figura 18 Evaluación del desempeño.....	49
Figura 19 Elementos de la competencia laboral.....	52
Figura 20 Dimensiones de la variable gestión de procesos.....	68
Figura 21 Dimensiones de la variable desempeño laboral	70

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la gestión de procesos y la evaluación de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, para la investigación se utilizó el método científico, para lo cual se contó con el método específico denominado hipotético-deductivo, el nivel de investigación fue el correlacional, el diseño fue el no experimental de corte transversal y de tipo básica, 37 fueron los colaboradores que formaron parte de nuestra técnica denominada encuesta, ya que el cuestionario fue el instrumento utilizado para el recojo de la información, el cual estuvo conformado por 45 preguntas. Como resultado de la estadística realizada se encontró que el coeficiente tau b $\tau = 0.588$ y la significación bilateral fue $p=0,000$, el valor es significativo, encontrando de esta manera que según baremo existe una correlación positiva moderada entre ambas variables investigadas, por tal motivo se concluyó que existe relación significativa entre la gestión de procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, respondiendo así al objetivo planteado al inicio de la investigación. Llegando a comprobar que la gestión de procesos y la evaluación de desempeño laboral son prácticas fundamentales para mejorar la eficiencia de las municipalidades. Estas acciones no solo aseguran el uso adecuado de los recursos, sino que también fomentan la transparencia, el rendimiento y en última instancia, contribuyen al desarrollo sostenible de las comunidades locales.

Palabras clave: Gestión de Procesos, Evaluación del Desempeño, Satisfacción Laboral

ABSTRACT

The objective of this research was to establish the relationship that exists between process management and the evaluation of work performance in the District Municipality of Acostambo, Province of Tayacaja Huancavelica, for the investigation the scientific method was used, for which the method was used. specific, called hypothetical-deductive, the level of research was correlational, the design was non-experimental, cross-sectional and of a basic type, 37 were the collaborators who were part of our technique called survey, since the questionnaire was the instrument used to the collection of information, which consisted of 45 questions. As a result of the statistics carried out, it was found that the coefficient tau $\tau = 0.588$ and the bilateral significance was $p=0.000$, the value is significant, thus finding that according to the scale there is a moderate positive magnitude between both variables investigated, for this reason It is concluded that there is a significant relationship between process management and the evaluation of work performance in the District Municipality of Acostambo, Province of Tayacaja Huancavelica, thus responding to the objective set at the beginning of the research. Coming to verify that process management and evaluation of work performance are fundamental practices to improve the efficiency of municipalities. These actions not only ensure the proper use of resources, but also encourage transparency, performance and ultimately contributing to the sustainable development of local communities.

Keywords: Process Management, Performance Evaluation, Job Satisfaction

INTRODUCCIÓN

La gestión por procesos en las instituciones públicas es un enfoque utilizado con el fin de mejorar la eficiencia y efectividad de sus operaciones. Este enfoque se centra en identificar, diseñar, implementar y monitorear los procesos llevados a cabo en la institución, con el objetivo de alcanzar resultados óptimos y satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública tienen como objetivo construir un Estado moderno que se centre en satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Esto significa que el Estado asigna sus recursos, diseña sus procesos y define sus productos y resultados con el propósito de crear valor público.

Uno de los componentes de la gestión pública orientada a resultados es la gestión por procesos, la cual, según la Ley Marco de Modernización del Estado, es un medio del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

Según Suárez Barraza, M. F. (2009), la idea de obtener una ventaja competitiva en un sector de mercado específico a través de la mejora continua de procesos es un argumento que parece obvio, pero poco aplicable al contexto del sector público, especialmente en el caso de una administración local o un gobierno municipal.

En el curso de esta transformación, los ayuntamientos españoles que optaron por abordar este desafío han progresado desde el tradicional modelo burocrático de gestión hacia enfoques más contemporáneos. Estas nuevas modalidades de gestión incorporan principios tales como receptividad, mejora e innovación, flexibilidad, adaptabilidad, disposición para el progreso y superación, así como capacidad de acción y resolución como componentes esenciales de su operativa diaria (Dunsire y Hood, 1989; OCDE, 1991; Gallego Cuesta, 2007).

El presente estudio surgió como una inquietud teórica en el desarrollo de una tesis, centrándose en la gestión óptima de la organización. Su objetivo es motivar a cada miembro de la institución a identificar su función dentro de la misma y a contribuir constantemente a su mejora.

Las acciones necesarias para implementar un enfoque basado en procesos en un sistema de gestión se pueden dividir en cinco fases principales:

Figura 1

Fases de la gestión de procesos



Nota. La figura nos muestra las fases de la gestión de procesos. Fuente: Universidad de Cantabria (2019)

Por consiguiente, es necesario establecer métodos de medición y evaluación para cada proceso, con el fin de mejorarlos y alinearlos con los objetivos estratégicos de la organización (Chiavenato, 2009, p. 13).

El propósito de esta investigación fue establecer la relación entre la gestión de procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo, Provincia de Tayacaja, Huancavelica, durante el año 2023. El problema de

investigación planteado es el siguiente: ¿Cuál es la relación entre la gestión de procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo, Provincia de Tayacaja, Huancavelica, ¿en el año 2023? Para abordar esta pregunta, se utilizó la metodología de investigación con un nivel correlacional. Este estudio se enmarca dentro de la investigación tipo básica, con un diseño no experimental y de corte transversal. La presente investigación consta de cinco capítulos, que se detallan a continuación:

Capítulo I	Planteamiento del estudio en donde trata de la realidad de la problemática, trabajos previos teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio y objetivos
Capítulo II	Marco teórico de la investigación
Capítulo III	Hipótesis de la investigación
Capítulo IV	Metodología de la Investigación
Capítulo V	Análisis y discusión de resultados, conclusiones y recomendaciones, considerando también las, referencias bibliográficas y los anexos

Las autoras

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA

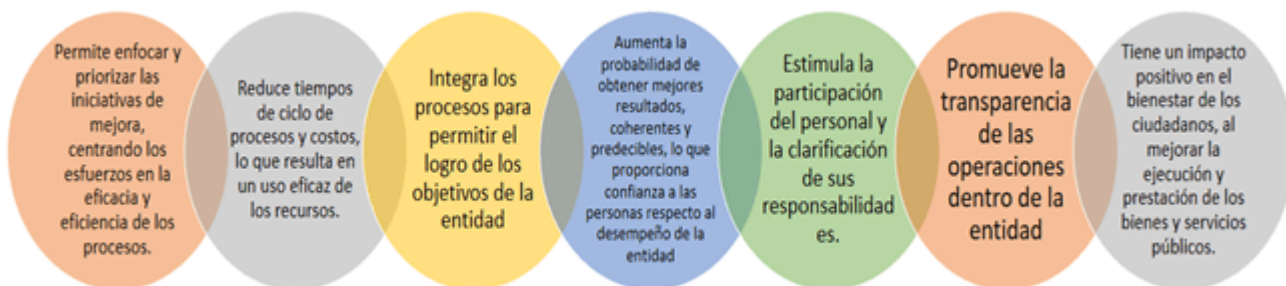
El Estado Peruano se centra en la preocupación por el desarrollo y el fortalecimiento de las capacidades, así como la promoción de buenas prácticas entre quienes desempeñan funciones públicas. Esto se hace con el objetivo de favorecer el desarrollo personal de los servidores públicos y mejorar la calidad de los servicios que se prestan, todo ello en consonancia con los principios éticos de la función pública.

La gestión por procesos emerge como un enfoque que facilita la planificación, coordinación, supervisión y evaluación sistemáticas de las tareas laborales en las diversas unidades organizativas de las entidades gubernamentales.

En este contexto, un proceso se define como una serie de actividades interrelacionadas que interactúan y convierten insumos en productos o servicios, utilizando los recursos asignados. Estos procedimientos se administran como un sistema delineado por la interconexión de los procesos, lo que facilita una comprensión más clara de lo que contribuye al valor de la entidad.

Figura 2

Beneficios de la implementación de la gestión por procesos



Nota. La figura nos muestra los beneficios de la implementación de la gestión por procesos. Fuente: Plataforma digital única del estado peruano

Por otro lado, Peter Chiavenato I. (2009)

La evaluación del desempeño laboral es un proceso que consiste en medir el rendimiento de los trabajadores, es decir, en qué medida cumplen con los requisitos de su trabajo. Es un proceso organizado y sistemático cuyo objetivo principal es identificar, medir y valorar las conductas y resultados de los empleados.

En el *ámbito internacional*, de acuerdo con la Federación de Municipios y Provincias (FEMP) y la Asociación Española para la Calidad (AEC), la adopción de modelos o sistemas de calidad y mejora se encuentra en sus primeras etapas de desarrollo y todavía en un nivel bastante bajo. Su investigación revela que solo el 5 % de los ayuntamientos posee algún certificado ISO 9000 para algunos de sus procedimientos; el 10 % ha emitido una Carta de Servicio; el 2 % ha implementado iniciativas como equipos de mejora, redes de procesos, Kaizen, entre otros; y apenas el 1 % utiliza modelos de autoevaluación como EFQM, Iberoamericano o Ciudadanía (Federación Española de Municipios y Provincias y Asociación Española para la Calidad, 2005).

En segundo lugar, la gestión pública de los municipios en México aún enfrenta importantes desafíos y complejidades. Predomina un modelo de gestión municipal basado en el enfoque burocrático tradicional, influenciado por prácticas heredadas de administraciones anteriores, como las del gobierno aprista (Cepeda Islas, 2004, p. 3). Ante esta situación algunos municipios han comenzado a emprender esfuerzos para modernizar y mejorar su gestión (Cepeda Islas, 2004).

A *nivel nacional*, el Estado Peruano, mediante el Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública, establece principios, normas y procedimientos para el proceso de modernización de la gestión pública, conforme a lo dispuesto en la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado. Esta modernización implica la adopción y aplicación de todos los medios necesarios para crear valor público en una actividad o servicio específico gestionado por las entidades públicas.

A *nivel local*, se ha notado que las municipalidades, en su continuo esfuerzo por asegurar la provisión de servicios de alta calidad y en línea con las normativas de modernización de la gestión pública, han dado prioridad a la identificación, revisión y mejora de sus procesos institucionales. Este enfoque se realiza para garantizar que estén en consonancia con la estrategia institucional y contribuyan al cumplimiento de los objetivos en beneficio del país. En este contexto, la Secretaría de Gestión Pública de la PCM aprobó la Norma Técnica N° 001-2018-SGP, denominada “Implementación de la Gestión por Procesos en las Entidades de la Administración Pública”, a través de la Resolución de la Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM-SGP. La Unidad de Organización y Métodos, dependiente de la Oficina de Planificación Estratégica y Presupuesto de la Secretaría de Planificación Estratégica, elabora el Mapa de Procesos de las Municipalidades. Este documento proporciona una visión integral y sistemática de los

procesos (Niveles 0 y 1), con el propósito de ser una herramienta que facilite la toma de decisiones institucionales, mediante la adopción del enfoque de procesos.

Figura 3

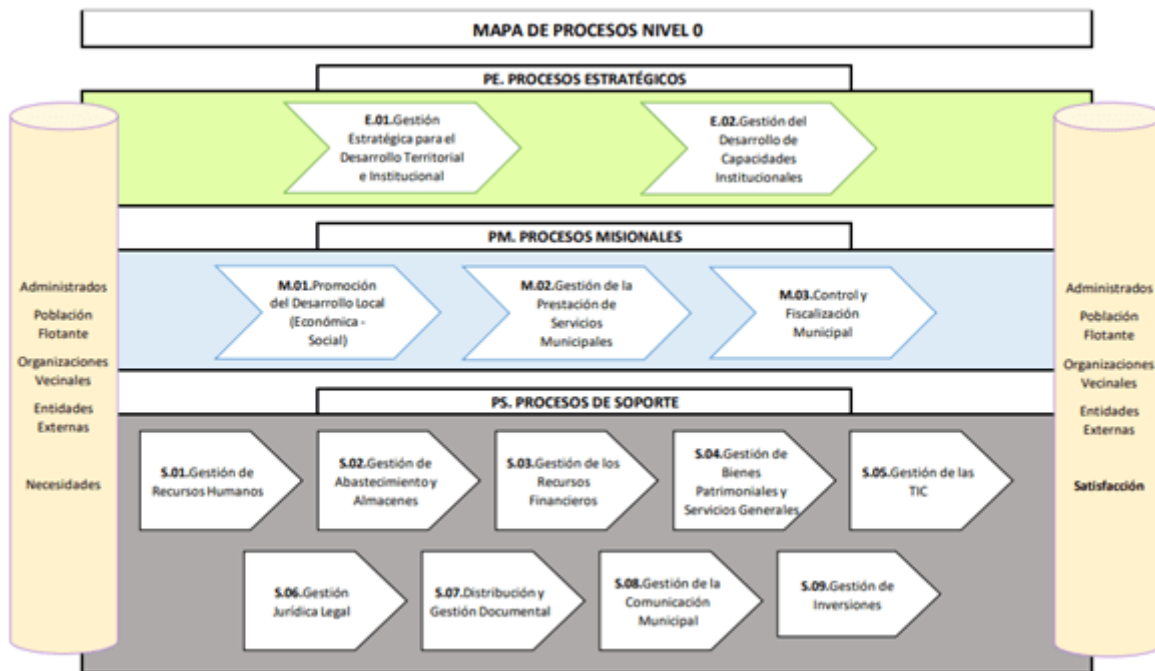
Resolución de Secretaria General N°075-2021-MINEDU



Nota. La figura nos muestra Resolución de secretaria general N°075-2021-MINEDU

Figura 4

Mapa de Procesos de Municipalidades

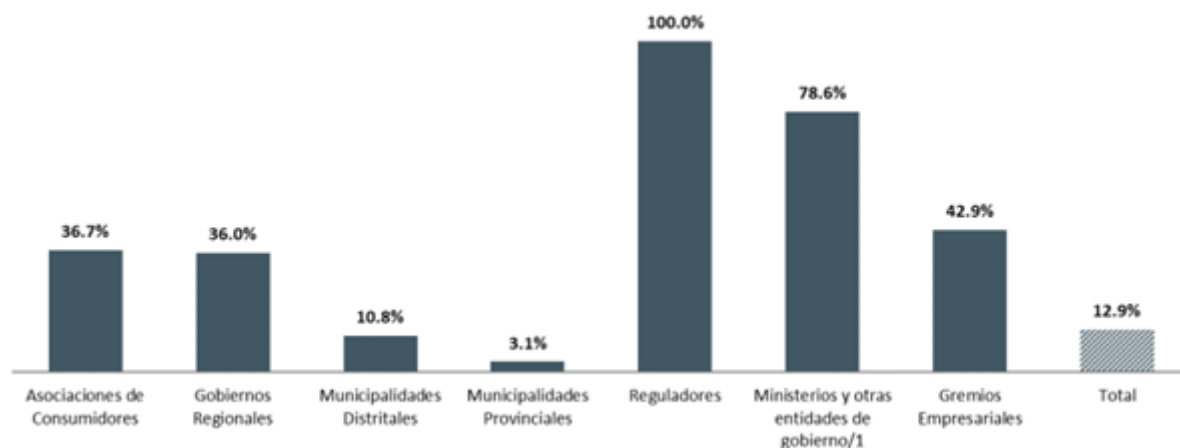


Nota. La figura nos muestra el mapa de procesos propuesto por las Municipalidades. Además, se ha observado que:

- No se promueve la mejora de los bienes y servicios proporcionados a los usuarios a través de la medición objetiva, el seguimiento y la evaluación de los resultados de los procesos.
- No se tiene claridad sobre las actividades que realiza la entidad para la provisión de los bienes y servicios a su cargo.
- No se fomenta el trabajo en equipo, ya que el impacto de los procesos es transversal e involucra a diferentes unidades de la organización de la entidad.
- El personal de la entidad no conoce su rol en cada proceso y cómo contribuye a alcanzar los objetivos de la entidad.
- No se facilita la identificación metódica de ineficiencias, debilidades organizativas, cuellos de botella y errores en los procesos y procedimientos para optimizarlos.
- No se designan responsables para cada proceso, a pesar de que esta responsabilidad es crucial para el control de todas las actividades realizadas dentro del proceso con el fin de lograr los resultados previstos.
- No se designan responsables para cada proceso, a pesar de que esta responsabilidad es crucial para el control de todas las actividades realizadas dentro del proceso con el fin de lograr los resultados previstos.
- No se establecen indicadores para los procesos, cuya medición es el principal apoyo para los responsables de cada proceso en la toma de decisiones basadas en hechos objetivos.

Figura 5

Reporte anual sobre quejas y reclamos según las entidades del Perú



Nota. La figura nos muestra el reporte anual de Indecopi sobre reclamos y quejas en entidades públicas.
Fuente: INDECOPI (2020)

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Delimitación Espacial

El estudio se llevó a cabo en la Municipalidad Distrital de Acostambo, localizada en la Plaza Principal S/N, en la Provincia de Tayacaja, región de Huancavelica.

1.2.2. Delimitación Temporal

La investigación actual se desarrolló desde agosto de 2023 hasta abril de 2024.

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

Este estudio se realizó dentro de un extenso marco teórico, abarcando diversas magnitudes definidas en relación con todas las variables. En primer lugar, se detallan los términos y estructuras teóricas establecidas, tanto en relación con las variables como con su institución correspondiente.

De acuerdo con José Angel Maldonado (2011), la gestión por procesos se definen como conjuntos de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida, agregando valor para el cliente.

Por otro lado, según Chiavenato I. (2009), la evaluación del desempeño se refiere al proceso de medir el rendimiento del trabajador, entendido como la medida en que cumple con los requisitos de su puesto de trabajo.

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023?

1.3.2. Problemas Específicos

- 1) ¿Cuál es la relación que existe entre la selección de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023?
- 2) ¿Cuál es la relación que existe entre la estructuración de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023?
- 3) ¿Cuál es la relación que existe entre la descripción los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023?
- 4) ¿Cuál es la relación que existe entre la medición de resultados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023?
- 5) ¿Cuál es la relación que existe entre el seguimiento de los resultados y evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023?

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. *Justificación Social*

Esta investigación es de gran relevancia para la sociedad, ya que ésta recibe los servicios proporcionados por la institución y, de alguna manera, se encarga de evaluar la calidad de dichos servicios. Además, esta investigación proporcionará información importante sobre la relación entre la gestión de procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo, Provincia de Tayacaja, Huancavelica, en el año 2023. Esto beneficiará tanto a los directivos como a los colaboradores que trabajan en el ámbito organizacional, ya que obtendrán información valiosa sobre esta relación.

1.4.2. *Justificación Teórica*

Para sustentar teóricamente nuestra investigación, consideramos lo expuesto por Bernal (2010), quien describe la investigación como un ejercicio de reflexión o debate académico. Esta tiene una justificación teórica, ya que su objetivo puede ser el estudio epistemológico del conocimiento existente sobre un tema, el cuestionamiento de una teoría, la propuesta de nuevos paradigmas o la solución de un modelo.

Además, con la investigación pretendemos generar conocimientos y aportes a la municipalidad para que pueda mejorar en lo siguiente:



1.4.3. *Justificación Metodológica*

El tipo y alcance de la investigación se basaron en el uso de un instrumento y la recopilación de datos, lo que permitió analizar la realidad investigada a partir de los fundamentos teóricos y empíricos relacionados con el problema. Esto se llevó a cabo mediante la aplicación de una metodología que facilita la mejora y ampliación del conocimiento para investigaciones futuras.

En este estudio, se emplearon métodos de investigación, técnicas de recolección de datos, herramientas de medición, escalas para evaluar resultados, tabulación de datos y

un análisis estadístico para procesar eficientemente la información recopilada. Esto garantiza la fiabilidad y transparencia de los resultados obtenidos.

Se propuso un diseño de investigación no experimental de tipo transversal, coherente con los aspectos tratados en el enfoque del problema y su formulación.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre la gestión de procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

1.5.2. Objetivos Específicos

1) Establecer la relación que existe entre la selección de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

2) Establecer la relación que existe entre la estructuración de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

3) Establecer la relación que existe entre la descripción los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

4) Establecer la relación que existe entre la medición de resultados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

5) Establecer la relación que existe entre el seguimiento de los resultados y evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. *Antecedentes Internacionales:*

Según Guevara W. y Carrillo J. (2020) *Modelo de Gestión Pública y Desempeño Laboral: Caso de un Municipio de Ecuador. Licenciado en Administración, Universidad Estatal de Milagro UNEMI. Para optar el grado de Licenciado en Administración.*

El objetivo de la investigación fue monitorear el grado de cumplimiento de actividades se llega a los objetivos planteados. La administración pública no es la excepción y también aplica esta herramienta, el ámbito de la presente investigación se lo desarrolló en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) de La Troncal cantón de la provincia Cañar Ecuador. Como parte de la *metodología* de la investigación, se consideraron 180 servidores públicos como sujetos de estudio. El enfoque de la investigación fue no experimental y de tipo transversal, con un grado de profundidad descriptivo, reforzado con el análisis de datos textuales mediante el método lexicométrico de Reinert, más conocido como ALCESTE.

A partir de estos datos, se presentarán y analizarán los resultados obtenidos, lo que permitió evaluar el desempeño laboral en relación con el grado de motivación de los sujetos investigados en sus lugares de trabajo, bajo el modelo de gestión actual del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Troncal.

Basándonos en los hallazgos de la investigación, se concluye que existe una correlación significativa entre la motivación y el desempeño laboral de los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Troncal.

Según Alcívar E. y Rodríguez V. (2021) *Gestión por procesos e indicadores de cumplimiento en la contratación pública. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Para obtener el grado de Licenciado en Administración. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.*

El **objetivo** de la presente investigación diseñar un modelo de gestión por procesos que aporte al cumplimiento de los indicadores de Contratación Pública de las Direcciones Distritales de Salud, como parte de En cuanto a la **metodología**, se consideró un enfoque cualitativo para la investigación. Se observó el proceso actual que llevan a cabo las Direcciones Distritales de Salud en Manabí en los procesos de compra pública de bienes y servicios, analizando las causas de la insatisfacción actual de los pacientes en esta área, determinando las deficiencias en cada etapa del proceso de compra pública.

Entre los **resultados** obtenidos en la investigación, se encontró que, para los procesos de contratación pública, los Distritos aplican la normativa actual establecida por el SERCOP y los procedimientos internos del MSP. Es obligatorio el uso de herramientas informáticas tanto para los Procedimientos Dinámicos como para el Régimen Común.

Las **conclusiones** obtenidas señalan que los indicadores aplicables a las variables identificadas en el proceso deben ser sencillos, tener objetivos claros y ser de fácil manejo. Se proponen indicadores de eficacia, que permiten medir el nivel en el que se ejecutan las actividades planificadas y se logran los resultados deseados, así

como indicadores de gestión, que se emplean para controlar las operaciones, prevenir desviaciones que impidan el cumplimiento de objetivos o metas.

Según Naranjo B., Vanessa F. et al. (2020), *Generación de la estructura de gestión por procesos del HUB de Innovación Centro en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador. Para obtener el grado de Licenciado en Administración.*

El presente trabajo tiene como **objetivo** generar la estructura de gestión por procesos del HUB de Innovación Centro en la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo para que esta organización cuente con una estructura formal para su funcionamiento. En esta investigación, se utilizó una **metodología** de enfoque cualitativo debido a que se busca desarrollar una propuesta poco conocida en nuestro país. Se trata de un nivel de investigación exploratorio que nos permitió examinar casos poco estudiados, con información disponible limitada a nivel nacional e internacional. Por lo tanto, la información recolectada será válida únicamente para este proyecto de investigación.

Los **resultados** obtenidos fueron de naturaleza cualitativa, obtenidos a través de entrevistas al grupo de expertos del HUB, quienes expresaron sus opiniones sobre la importancia de esta organización.

En este trabajo de investigación, se propone una estructura que incluye la cadena de valor, el mapa de procesos, el organigrama estructural, las fichas de puestos de trabajo y los flujos de los procesos del HUB. Esto permitirá que, al iniciar sus operaciones, esta organización cuente con una estructura de gestión definida para cumplir con sus objetivos.

En **conclusión**, para garantizar que los resultados planeados se materialicen, es fundamental que la capacitación sea constante, ya que es un factor trascendental para que los colaboradores puedan cumplir con eficiencia y eficacia en las diferentes áreas de esta organización.

Según Quintos J. (2021) *Gestión por procesos para la productividad laboral en la Municipalidad provincial de Cutervo. Ecuador. Universidad Cesar Vallejo. Para optar el grado de Licenciado en Administración.*

El **objetivo general** de la investigación es proponer la implementación de gestión por procesos para incrementar la productividad laboral en la Municipalidad de Cutervo. En cuanto a la metodología utilizada, se llevó a cabo una investigación de tipo descriptivo y propositivo. Se consideró descriptivo, ya que se realizó un diagnóstico de la situación actual de la productividad laboral, y propositivo, debido a que se presenta una propuesta de gestión por procesos como una alternativa de solución al problema identificado.

Los principales **resultados** obtenidos muestran que, en la entidad, el 14.44% de los colaboradores casi nunca muestran eficiencia, el 50.59% lo hacen a veces, el 31.24% casi siempre y el 3.73% siempre. Por otro lado, el 14.42% casi nunca demuestran ser eficaces, el 51.09% lo hacen a veces, el 27.13% casi siempre y el 7.36% siempre. Esto lleva a la **conclusión** de que existe una baja productividad laboral, y que la propuesta de gestión por procesos contribuye al incremento de la productividad laboral.

Según Legarda M. (2020) *Desafíos del sistema integrado de la gestión por procesos: caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central del Ecuador. Para obtener el grado de Licenciado en Administración.*

El presente documento tiene como **objetivo**, establecer cursos de acción y prototipos de gestión pública institucional, fundamentada, en la teoría neo-institucionalista y la nueva gestión pública, a través del análisis comparativo de modelos de gestión que permitan construir procesos sostenidos en la base legal que contextualiza la regularización y aplicación del funcionamiento de las instituciones como herramientas de valor agregado dentro de las instituciones de educación superior públicas en el Ecuador, mediante la aplicación de **metodologías** de investigación cualitativa y cuantitativa, utilizando herramientas estadísticas de procesos y comparación documental, como **conclusión**, se determinó la necesidad de mejorar la gestión por resultados.

Para Gaspar C. (2021) *en su investigación que tiene como título, “La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas”.* para optar el grado de Maestro. Guayaquil Ecuador. Universidad Alas Peruanas.

El presente estudio de investigación tuvo como **objeto** analizar la importancia de la gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el logro del éxito empresarial. Por esta razón, el artículo se sitúa dentro de una **metodología** de investigación documental, descriptiva y no experimental, con el propósito de analizar y describir la importancia de la gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral y el logro del éxito en las organizaciones. Como **resultado**, se destaca que, en la actualidad, las empresas muestran un mayor interés en la capacitación y desarrollo de su capital humano debido a su papel

fundamental en la consecución de los objetivos organizacionales. En **conclusión**, la gestión del talento humano se convierte en un elemento funcional crucial para las organizaciones, encargado de administrar de manera eficiente los recursos humanos y sus capacidades para llevar a cabo sus funciones.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Para Borda H. (2021) *Gestión por competencias y la evaluación del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Curahuasi, 2021. Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado de Licenciado en administración.*

La presente investigación tuvo como **objetivo** determinar la relación que existe entre la gestión por competencias y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, Como parte de la **metodología** empleada, se optó por un enfoque cuantitativo, de carácter no experimental, transversal y descriptivo-relacional. La muestra consistió en 60 empleados administrativos seleccionados de un total de 180, a quienes se les administraron dos cuestionarios con alta confiabilidad (0.94 para Gestión por Competencias y 0.90 para Evaluación del Desempeño Laboral).

Los **resultados** descriptivos revelaron que el 63.3% del personal administrativo percibe la gestión como eficiente. Además, se encontró una relación directa, positiva y significativa entre la variable gestión por competencias y la variable evaluación del desempeño laboral, como lo evidencia la Prueba Rho de Spearman (Sig. p-valor=,000 menor al error estadístico α =,05) y un alto coeficiente de rho=,715, confirmando así la hipótesis general planteada.

Para Argandoña K. (2021) *Gestión por procesos y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín – 2020*. Universidad Cesar Vallejo. Para optar el grado de Licenciado en Administración.

Se realizó con **objetivo** de determinar la relación entre la Gestión por procesos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín - 2020. Como parte de la **metodología** utilizada, este estudio se enmarcó en una investigación básica de tipo correlacional. La población y muestra consistieron en un total de 31 trabajadores, y para la recolección de datos se empleó un cuestionario con escalas de medición (ordinal).

Los **resultados** obtenidos mostraron una relación significativa del 38.6% (0.386) entre la gestión por procesos y el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín - 2020. Esta afirmación se sustenta en el hecho de que el valor de significancia bilateral fue menor que el margen de error, es decir, 0.032.

En **conclusión**, se determinó que la relación entre las variables de investigación fue de correlación positiva baja, según lo indicado por la prueba estadística de Rho Spearman.

Para Pacherez J. (2020) *Modelo de gestión por competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Rioja, 2020. Universidad Cesar Vallejo. Para optar el grado de Licenciado en Administración.*

Esta investigación tiene como **objetivo** determinar la relación entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa.

El tipo de investigación utilizado fue de naturaleza básica, descriptiva, con un diseño no experimental y de corte transversal correlacional. Se empleó un cuestionario como instrumento de medición, el cual se aplicó a una muestra de 70 personas, compuesta por 35 funcionarios públicos y 35 usuarios que acudieron a la Municipalidad de Lince para realizar algún trámite.

Los **resultados** mostraron un valor de significancia de 0.000 y un coeficiente Rho de 0.575. En **conclusión**, se determinó que existe una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince (2019-2020).

Para Jiménez López, Brenda Hanniber (2020) *Gestión por procesos y rendimiento laboral de los colaboradores de la institución Provias Descentralizado, Lima 2020. Universidad Cesar Vallejo. Para optar el grado de Licenciado en Administración.*

Tuvo como **objetivo** general analizar en qué medida se relaciona la gestión por procesos y el rendimiento laboral de los colaboradores de la institución Provias Descentralizada, Lima 2020. Para este fin, se aplicó la siguiente **metodología**: se llevó a cabo una investigación aplicada con un diseño no experimental, de corte transversal, de nivel correlacional y con un enfoque cuantitativo. Se seleccionó de forma intencional una muestra de 30 colaboradores de la empresa mencionada, a

quienes se les administró un cuestionario con escala de Likert. Este cuestionario fue validado por juicio de expertos y su confiabilidad global fue de 0.899.

A partir de los **resultados** obtenidos en el estudio, se calculó un coeficiente de correlación de 0.629 entre la gestión por procesos y el rendimiento laboral de los colaboradores, según la prueba estadística de Rho de Spearman, con un valor de significancia bilateral de 0.00, lo que indica una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas.

Se llegó a la **conclusión** de que, a medida que se implementa adecuadamente la gestión por procesos en la institución, aumentan notablemente los canales de comunicación y la interacción entre las diferentes áreas. Por lo tanto, también se incrementa el rendimiento laboral de los colaboradores.

Para Juárez M. (2022) *Gestión por procesos para la satisfacción laboral de la unidad de logística en una municipalidad distrital de Chiclayo. Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de Licenciado en Administración de Empresas.*

La presente investigación tiene como **objetivo** determinar la relación que existe entre la Gestión por procesos y satisfacción laboral de la Unidad de Logística en una municipalidad distrital de Chiclayo. Como parte de la **metodología**, se aplicó un enfoque de investigación aplicada, con un diseño de investigación de tipo correlacional. La población estuvo compuesta por trece colaboradores municipales. Para la recolección de datos, se utilizaron dos cuestionarios físicos, los cuales fueron validados por tres expertos.

Los **resultados** obtenidos a partir del análisis estadístico indicaron una relación positiva y directa entre las variables "Gestión por procesos" y "satisfacción

laboral", con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,644*. El nivel de significancia fue de 0,013, lo que permitió aceptar la hipótesis alternativa.

En cuanto a la percepción de la implementación del Ciclo de la Gestión por Procesos, se observó un nivel de satisfacción del 23,1%. Sin embargo, la mayoría de los trabajadores de la unidad logística mostraron un nivel de insatisfacción del 76,9%.

Respecto a los factores de motivación para la satisfacción laboral, el 23,08% de los trabajadores se mostró satisfecho. No obstante, el 76,92% de los colaboradores de la unidad logística manifestaron un nivel de insatisfacción.

2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

2.2.1. *Variable Gestión de Procesos:*

La gestión por procesos representa una forma de organización distinta al modelo funcional tradicional, donde prevalece la perspectiva del cliente sobre las actividades de la organización (Sescam, 2002).

De acuerdo con estas definiciones, se pueden identificar los siguientes rasgos característicos de la gestión por procesos:

Figura 6

Características de la gestión por procesos



Nota. La figura nos muestra las características de la gestión por procesos

Es fundamental comprender y analizar las características de los procesos, ya que tienen un impacto significativo en la gestión de los mismos. Entre las características más relevantes se destacan:

Figura 7

Características de la gestión por procesos II



Nota. La figura nos muestra las características de la gestión por procesos II

2.2.1.1. Dimensión Identificación y Selección de los Procesos

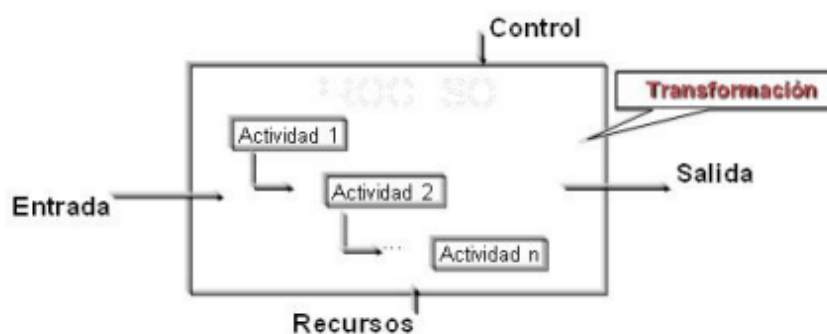
De acuerdo con Gerencia Universidad Cantabria (2019, p.6), el primer paso consiste en reflexionar sobre cuáles procesos deben incluirse en el sistema y formar parte de la estructura de procesos.

Cualquier actividad o conjunto de actividades relacionadas que utilice recursos y controles para transformar insumos (como especificaciones, recursos, información, servicios, etc.) en resultados (otra información, servicios, etc.) puede considerarse un proceso.

Los principales factores que intervienen en la identificación y selección de los procesos son los siguientes:

Figura 8

Identificación y selección de los procesos



Nota. La figura nos muestra la identificación y selección de los procesos. Fuente: Gerencia Universidad Cantabria (2019, p.6)

No obstante, es crucial resaltar que no todas las acciones llevadas a cabo por una entidad pueden ser catalogadas como procesos. Para determinar si una actividad constituye un proceso o un subproceso, es necesario satisfacer los siguientes criterios:

Figura 9

Criterios para cumplir un proceso o subproceso



Nota. La figura nos muestra los criterios para cumplir un procesos o subproceso. Fuente: Gerencia Universidad Cantabria (2019, p.6)

En este punto, es crucial determinar cuáles procesos son suficientemente importantes para integrar la estructura de procesos. Los criterios principales para seleccionar estos procesos son:

Figura 10

Principales factores para elaborar la selección de procesos



Nota. La figura nos muestra los principales factores para elaborar la selección de procesos Fuente: Gerencia Universidad Cantabria (2019, p.6)

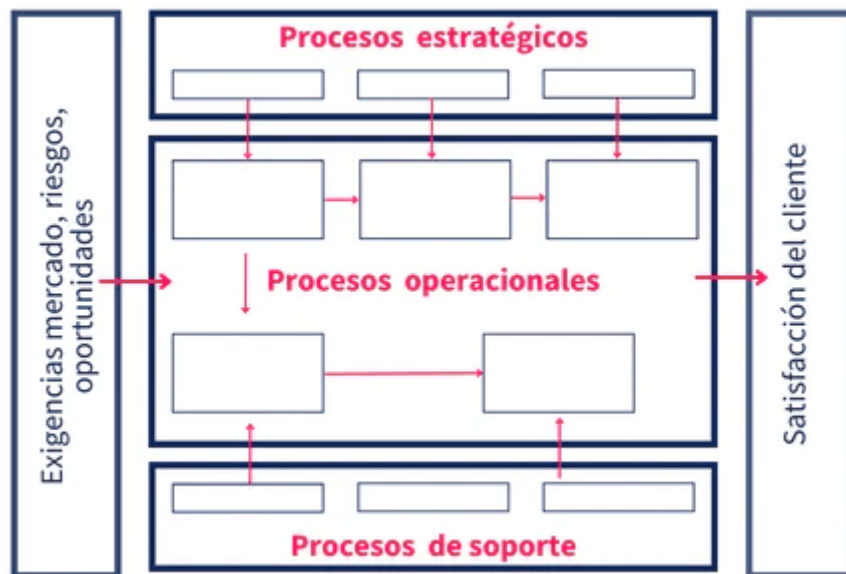
2.2.1.2. Dimensión Estructura de los Procesos

Una vez identificados y seleccionados los procesos, es esencial representarlos de manera que se facilite la comprensión e interpretación de sus interrelaciones. Para lograrlo, la herramienta más efectiva es un Mapa de Procesos.

Este mapa es una representación gráfica que permite visualizar todos los procesos existentes en una empresa, pero sí es importante describir todos los principales grupos de actividades que abarca:

Figura 11

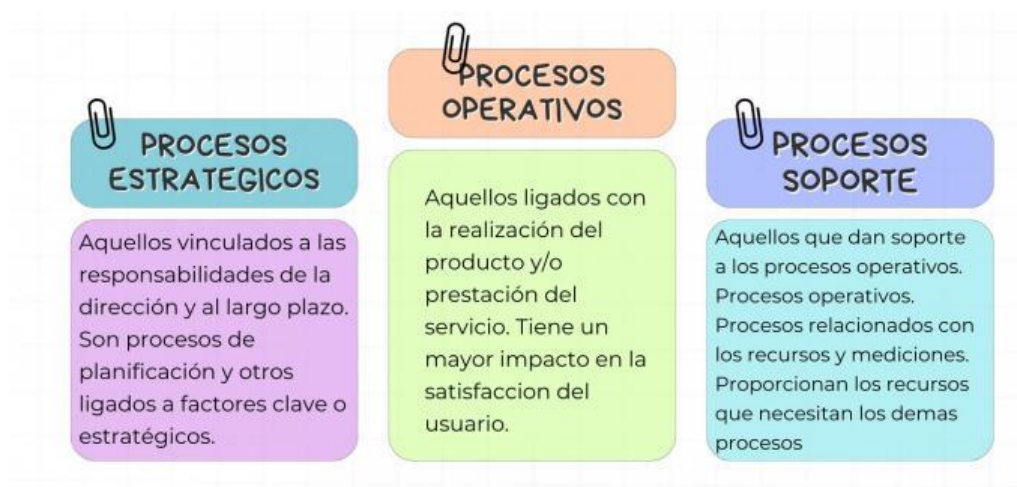
Representación gráfica de un mapa de procesos



Nota. La figura nos muestra la representación gráfica de un mapa de procesos Fuente: Gerencia Universidad Cantabria (2019, p.6)

Figura 12

Tres grandes agrupaciones que componen un mapa de procesos



Nota. La figura nos muestra las tres grandes agrupaciones que componen un mapa de procesos

2.2.1.3. Dimensión Descripción de cada uno de los Procesos

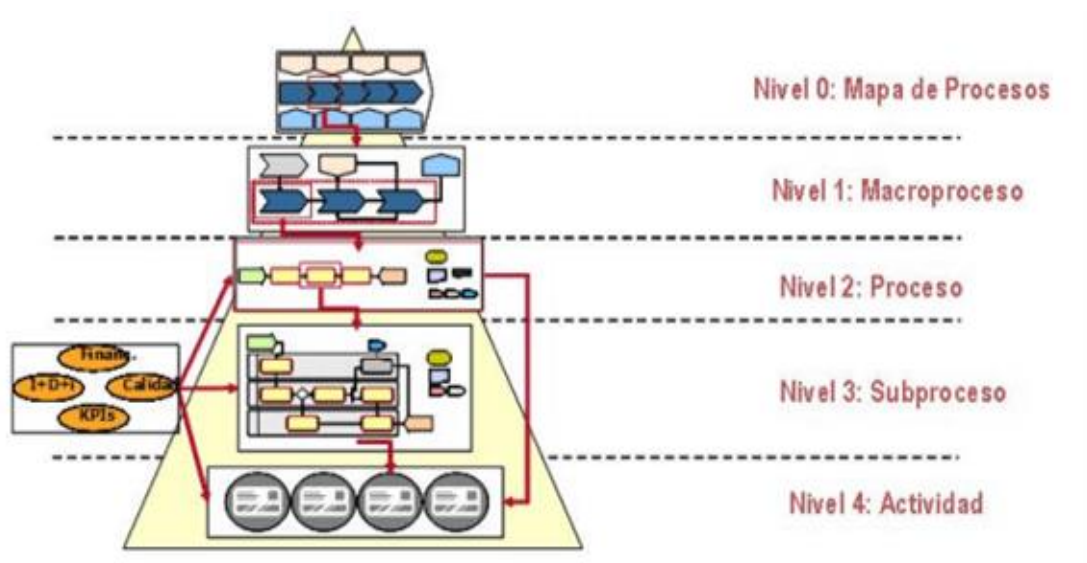
El mapa de procesos ayuda a identificar los procesos y sus relaciones, pero no especifica su funcionamiento interno ni cómo convierten las entradas en salidas.

Al establecer la estructura de procesos, el nivel más detallado considerado debe asegurar que cada proceso sea manejable.

La descripción individual de los procesos debe incluir información sobre las actividades que los conforman.

Figura 13

Mapa de procesos por niveles



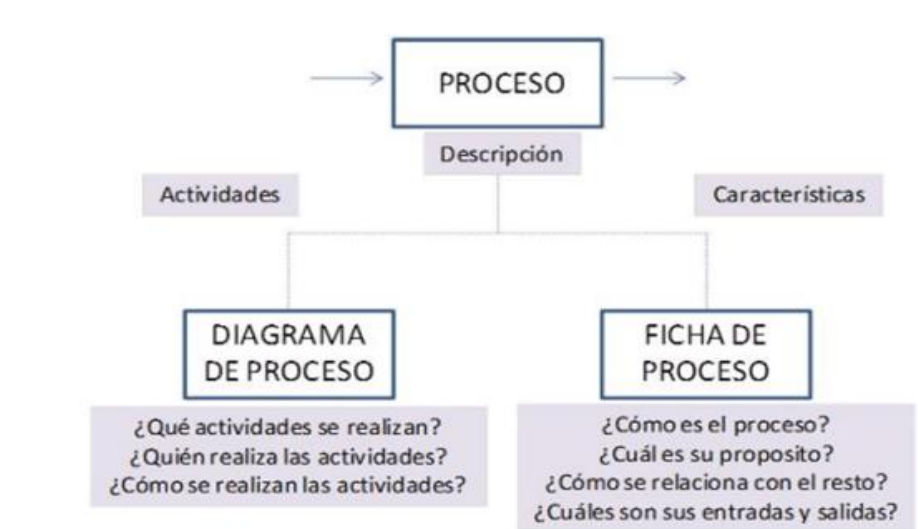
Nota. La figura nos muestra el mapa de procesos por niveles. Fuente: Gerencia Universidad Cantabria (2019, p.9).

Ficha de Procesos

El nivel más detallado de la estructura de procesos debe asegurar que cada proceso sea fácil de gestionar y proporcione datos relevantes y útiles.

Figura 14

Estructura del diagrama de procesos vs ficha de procesos



Nota. La figura nos muestra la estructura del diagrama de procesos vs ficha de procesos. Fuente: Gerencia Universidad Cantabria (2019, p.9).

Ficha de Procesos.

Una ficha de proceso es un instrumento que facilita la recopilación de todos los datos pertinentes para supervisar las actividades que integran un proceso.

Características la Ficha de Proceso:

Nombre:	Debe ser descriptivo y coincidir con el mapa de procesos
Misión:	Propósito del proceso, para qué existe y quién se beneficia de él
Ámbito:	Incluye la primera actividad (inicio) y la última actividad (fin) del proceso
Entradas:	Listado de todos los elementos externos necesarios para llevar a cabo el proceso, así como los procesos o grupos de interés relacionados
Resultados– Salidas	Listado de todas las entregas o productos externos generados por el proceso y los destinatarios correspondientes.
Recursos necesarios:	Recursos humanos, infraestructura y ambiente necesarios para ejecutar el proceso.
Recursos:	RRHH, infraestructuras y ambiente necesarios para ejecutar el proceso
Indicadores:	Listado de los indicadores asignados al proceso que permiten medir y hacer un seguimiento del cumplimiento de su misión (según el Tablero de Indicadores del proceso).
Documentación y/o Registros:	Documentos relacionados con el proceso: Incluye los documentos vinculados al proceso. Normativa aplicable: Documentos relacionados con la normativa que afecta las actividades del proceso. Relación con otros procesos: Otros procesos del mapa que guardan relación con las actividades descritas en este proceso

Figura 15

Modelo de Ficha de caracterización de procesos

FICHA TÉCNICA DE PROCESOS - NIVEL "0".						
PROCESO: RECTORADO						
LOGO		VERSION: 01	CODIGO: MPE. 01	PAGINA: 1-1		
OBJETIVO						
DUEÑO DEL PROCESO: RECTOR						
DESCRIPCIÓN DEL PROCESO: GESTION INSTITUCIONAL						
PROVEEDORES	ENTRADAS		SUBPROCESO	RESPONSABLE	SALIDA	CLIENTES
		P				
		H				
		V				
		A				
INDICADORES CLAVE DE DESEMPEÑO						
SUBPROCESO	INDICADOR			FORMAS DE MEDICIÓN/EVIDENCIAS		
DIRECCIÓN DE CALIDAD INSTITUCIONAL						

Nota. La figura nos muestra un modelo de la ficha de caracterización de procesos

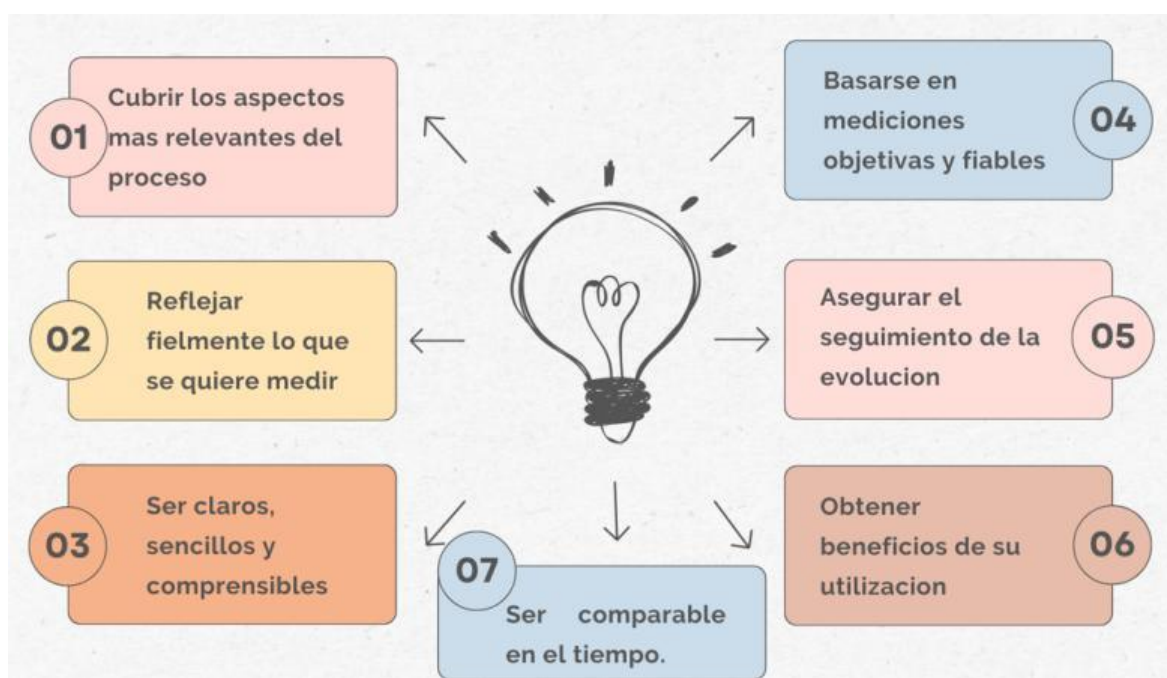
2.2.1.4. Dimensión Medición de los resultados

Según Gerencia Universidad Cantabria (2019, p.9), la organización debe garantizar que sus procesos dispongan de la capacidad adecuada para lograr los resultados establecidos en el Plan Estratégico.

Los indicadores son herramientas que nos permiten evaluar la capacidad y eficacia de un proceso, al recopilar de manera representativa información relevante sobre su ejecución y resultados. Por lo tanto, resulta crucial identificar un número limitado de indicadores que permitan:

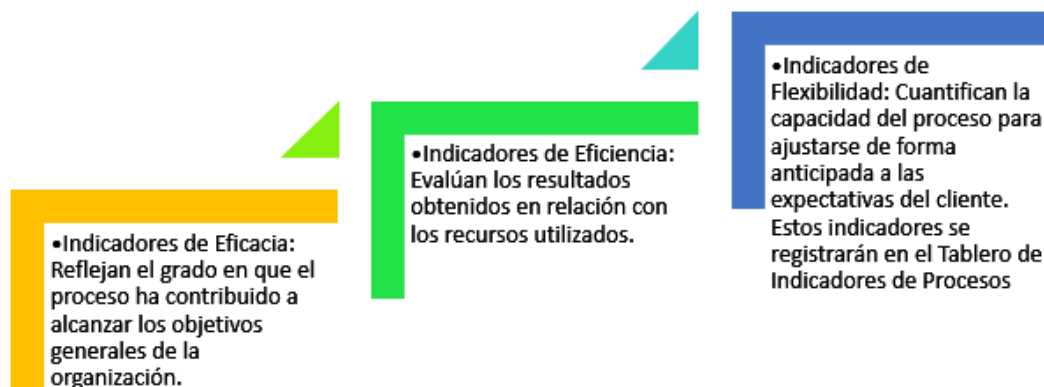
Figura 16

¿Que debe de tener cada indicador?



Nota. La siguiente figura nos muestra que es lo que debe de tener cada indicador. Fuente: Gerencia Universidad Cantabria (2019, p.9)

Hay diversos tipos de indicadores:



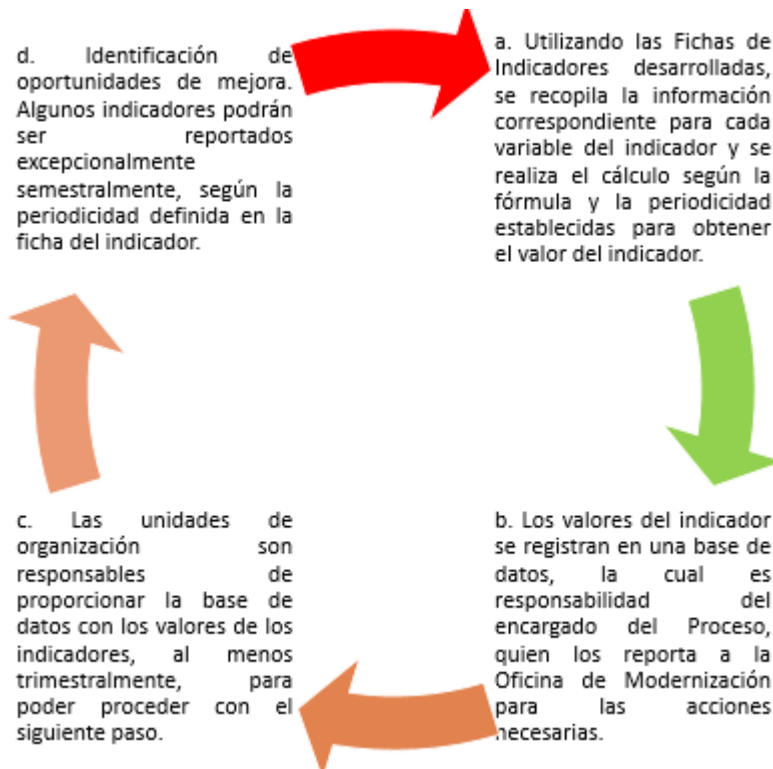
Durante esta fase, la Oficina de Modernización tiene la responsabilidad de promover y ofrecer apoyo técnico para la medición y análisis de los indicadores de desempeño.

2.2.1.5. Dimensión Seguimiento de los Resultados

De acuerdo con lo mencionado por Gerencia Universidad Cantabria (2019, p.9), es esencial examinar los datos recopilados durante la medición y seguimiento de los procesos para comprender sus características y cambios a lo largo del tiempo. Este análisis debe proporcionar información relevante para identificar:

- Los procesos que no logran alcanzar los resultados previstos.
- Las áreas en las que existen oportunidades de mejora, incluso si se están cumpliendo los objetivos establecidos.

Medición de Indicadores de Procesos



2.2.2. Variable Evaluación del Desempeño Laboral

Según Chiavenato I (2009) “La evaluación del desempeño es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como la medida en que éste cumple con los requisitos de su trabajo” (p.245).

Algunas otras definiciones



•La evaluación del desempeño es el proceso de revisar la actividad productiva anterior con el objeto de evaluar qué tanto contribuyeron los individuos a que se alcanzaran los objetivos del sistema administrativo.

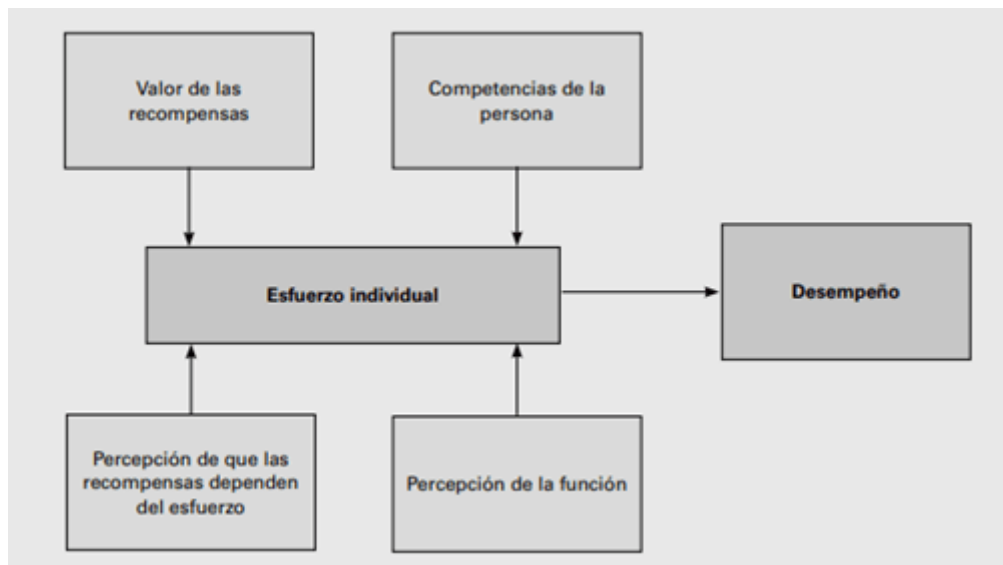
•La evaluación del desempeño consiste en identificar, medir y administrar el desempeño humano en las organizaciones. La identificación se apoya en el análisis de los puestos y pretende determinar cuáles áreas del trabajo se deben estudiar cuando se mide el desempeño.



•La evaluación del desempeño es la calificación que los proveedores y los clientes internos adjudican a las competencias individuales de una persona con la que tienen relaciones de trabajo y que proporciona datos e información respecto de su desempeño y sus competencias individuales, los cuales servirán para buscar una mejora continua.

Figura 17

Principales factores que afectan el desempeño laboral



Nota. La figura nos muestra los principales factores que afectan el desempeño laboral Fuente: Chiavenato (p.246)

La evaluación del rendimiento es un procedimiento sistemático que evalúa el desempeño individual en relación con las actividades llevadas a cabo, las metas y resultados esperados, las competencias demostradas y el potencial de desarrollo.

¿Por qué se evalúa el desempeño?

Cada individuo requiere retroalimentación sobre su desempeño para entender cómo realiza su trabajo y realizar las correcciones necesarias. Sin esta retroalimentación, las personas están desorientadas. Del mismo modo, para comprender el potencial de los individuos, la organización también debe evaluar cómo realizan sus actividades. Por lo tanto, tanto las personas como las organizaciones necesitan información detallada sobre el desempeño. Las principales razones que explican el interés de las organizaciones en evaluar el rendimiento de sus empleados son:

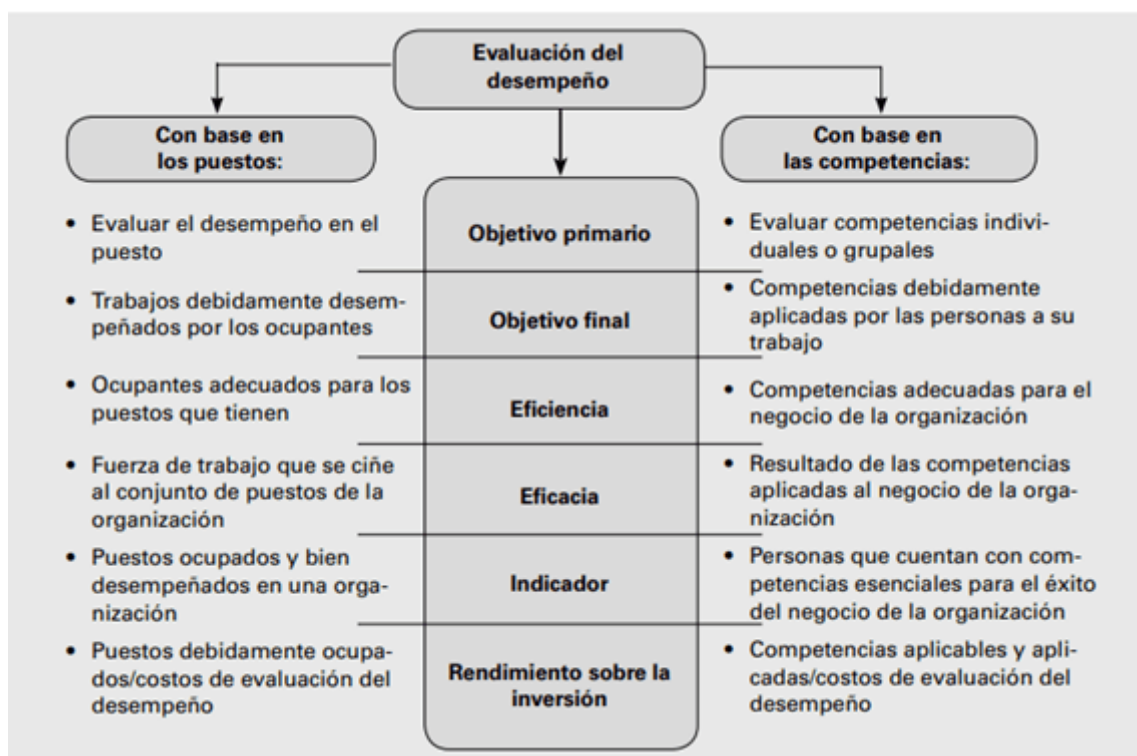
1.Reconocimiento y Recompensas	La evaluación del desempeño proporciona un juicio sistemático que respalda aumentos salariales, promociones, transferencias y, en ocasiones, decisiones de desvinculación del personal. Es la base para reconocer el mérito individual.
2.Retroalimentación:	La evaluación proporciona información sobre la percepción que tienen otras personas con las que el colaborador interactúa, tanto sobre su desempeño como sobre sus actitudes y competencias
3.Desarrollo Personal:	La evaluación permite que cada colaborador identifique claramente sus puntos fuertes, aquellos aspectos que puede aprovechar al máximo en su trabajo, así como sus áreas de mejora, que pueden ser abordadas mediante entrenamiento o desarrollo personal
4.Mejora de Relaciones:	La evaluación ayuda a cada colaborador a mejorar sus relaciones con sus superiores, colegas y subordinados, ya que proporciona una visión clara de cómo su desempeño es evaluado por ellos
5.Autoconocimiento y Percepción:	La evaluación brinda a cada colaborador la oportunidad de comprender cómo es percibido por su entorno laboral, lo que mejora su autoconciencia y su percepción del entorno social.
6.Desarrollo del Potencial:	La evaluación proporciona a la organización información sobre el potencial de desarrollo de sus colaboradores, lo que permite diseñar programas de evaluación y desarrollo, planificación de sucesiones, desarrollo de carreras, entre otros

La evaluación del desempeño debe proporcionar beneficios a la organización y a las personas. Para ello, debe cumplir los siguientes lineamientos básicos:



Figura 18

Evaluación del desempeño

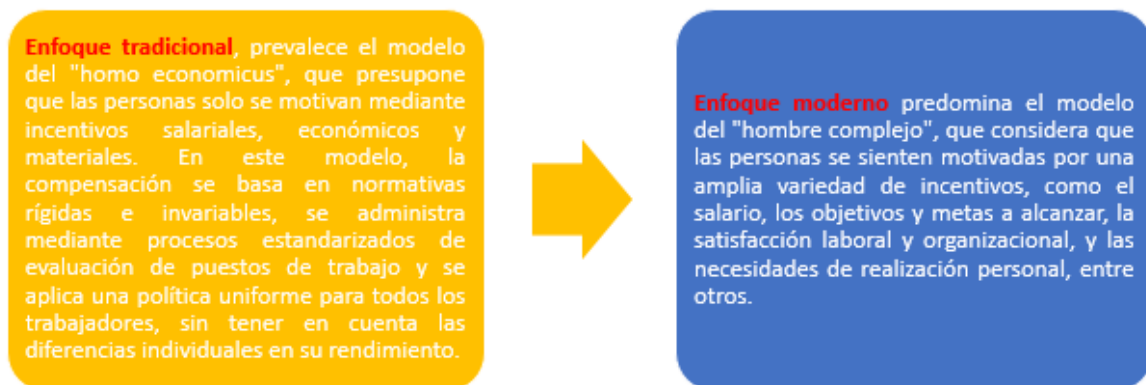


Nota. La figura nos muestra la evaluación del desempeño. Fuente: Chiavenato I. (2009, p.247)

2.2.2.1. Dimensión Valor de las Recompensas

Según Chiavenato I. (2009, p.279), constituyen elementos fundamentales para fomentar la motivación y el compromiso de los empleados de la organización, siempre y cuando se alcancen los objetivos corporativos y se satisfagan los objetivos individuales. Por lo tanto, los procesos relacionados con la provisión de recompensas son cruciales en el ámbito de recursos humanos dentro de las empresas.

En esta sección, resultará importante comparar y evaluar los sistemas de recompensas utilizados por las organizaciones, dado que existe una considerable variabilidad entre ellos. Esto puede observarse como dos enfoques distintos: el enfoque tradicional y el enfoque moderno de los sistemas de recompensas.



2.2.2.2. Dimensión Competencias de la Persona

Chiavenato (2009) describe la competencia laboral como la combinación de actitudes, conocimientos, habilidades y aptitudes cruciales para lograr un desempeño efectivo tanto en el ámbito laboral como en la vida diaria.

Elementos de la competencia laboral

Los componentes fundamentales de una competencia laboral son los siguientes:

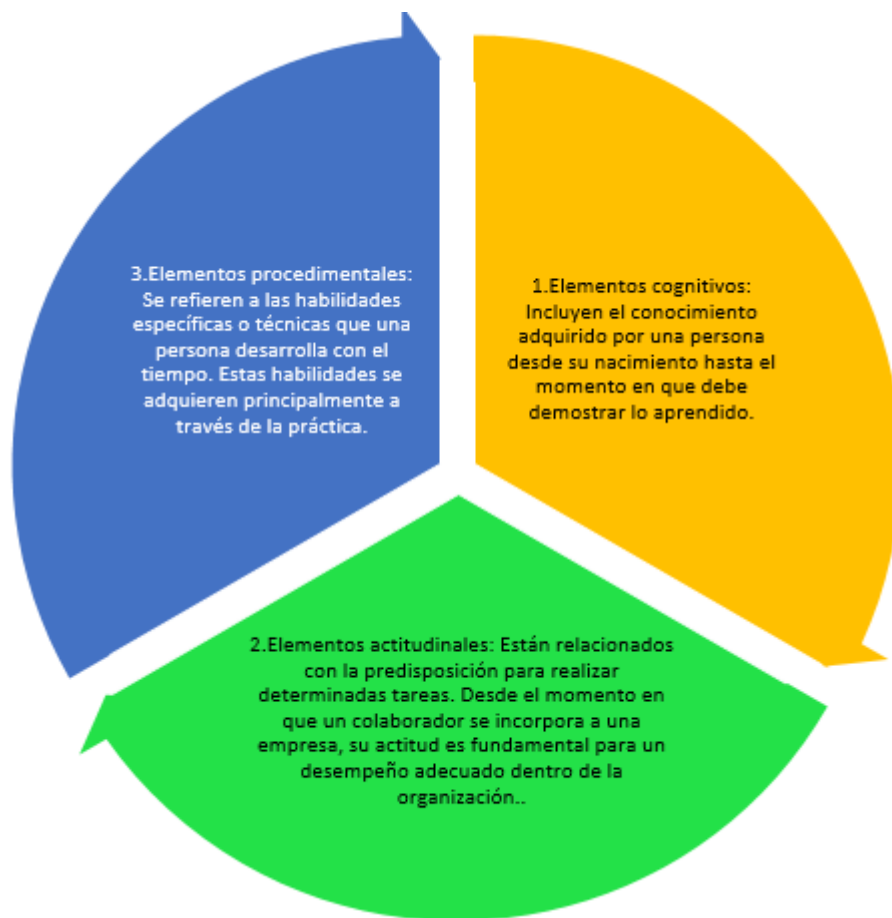


Figura 19

Elementos de la competencia laboral



Nota. La figura nos muestra de manera gráfica los elementos de la competencia laboral, se obtuvo de la fuente: Definiciones de Competencia Laboral, (2022)

2.2.2.3. Dimensión Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo

Chiavenato I. (2009) La percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo laboral se refiere a la creencia de que las recompensas y los beneficios que uno recibe en el ámbito laboral están directamente relacionados con la cantidad y calidad de esfuerzo que se invierte en el trabajo. Según esta perspectiva, aquellos empleados que demuestran un mayor nivel de dedicación, compromiso y rendimiento deberían recibir recompensas más significativas en comparación con aquellos que invierten menos esfuerzo o tienen un desempeño inferior.

Esta percepción puede formar parte del proceso de evaluación del desempeño laboral, el cual es una práctica común utilizada por las organizaciones para evaluar y medir el rendimiento de sus empleados. A través de este proceso, se busca identificar y reconocer

el desempeño sobresaliente, además de proporcionar retroalimentación y tomar decisiones relacionadas con las recompensas y el desarrollo profesional de los empleados.

Es importante tener en cuenta que la relación entre el esfuerzo laboral y las recompensas puede variar según los contextos y las organizaciones. Algunas empresas pueden adoptar sistemas de recompensas más orientados hacia los resultados y logros, mientras que otras pueden enfocarse más en el esfuerzo y la contribución individual. La forma en que se establecen y comunican las expectativas y criterios de evaluación puede influir en la percepción de los empleados sobre la justicia y la equidad de las recompensas en relación con el esfuerzo invertido.

2.2.2.4. Dimensión Percepción de la Función

Según Chiavenato I. (2009), la percepción de la función, como parte de la evaluación del desempeño laboral, se refiere a cómo los empleados comprenden claramente los deberes y responsabilidades asociados con su puesto de trabajo. Implica tener conciencia y comprensión de las tareas y funciones específicas que se esperan de ellos, así como claridad en cuanto a los objetivos y resultados que deben lograrse.

Dentro del contexto de la evaluación del desempeño laboral, la percepción de la función puede considerarse como uno de los criterios para medir el rendimiento de un empleado. Una alta percepción de la función implica que el empleado tiene una comprensión clara y completa de lo que se espera de él, así como de cómo su trabajo se relaciona con los objetivos generales de la organización. Por otro lado, una baja percepción de la función puede indicar falta de claridad o comprensión de los roles y responsabilidades, lo que puede afectar negativamente el desempeño.

La percepción de la función puede evaluarse mediante diversas estrategias, como encuestas, entrevistas o revisiones de descripciones de trabajo. Estas herramientas ayudan a recopilar información sobre cómo los empleados perciben su papel dentro de la

organización y si tienen una comprensión clara de las expectativas y responsabilidades asociadas.

Es fundamental que tanto los empleados como los empleadores trabajen juntos para garantizar una percepción clara de la función. Esto puede lograrse a través de la comunicación abierta y efectiva, la definición clara de roles y responsabilidades, la retroalimentación regular y la provisión de recursos y apoyo adecuados para que los empleados realicen sus tareas de manera efectiva.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

Gestión Por Procesos	La gestión por procesos es una forma de organización diferente de la clásica organización funcional, y en el que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización (Sescam, 2002)
Selección de los Procesos	Gerencia Universidad Cantabria (2019, p.6) el primer paso es reflexionar sobre cuáles son los procesos que deben configurar el sistema y que van a formar parte de la estructura de procesos. Ante esto es necesario tener presente que los procesos ya existen en la organización, de manera que el esfuerzo se centra en identificarlos.
Estructura de los Procesos	Una vez efectuada la identificación y selección de los procesos, surge la necesidad de representar esta estructura de manera que se facilite la determinación e interpretación de las interrelaciones existentes. Para ello, la manera más representativa es a través de un Mapa de Procesos.
Descripción de los Procesos	El mapa de procesos permite identificar los procesos y la relación entre ellos, pero no permite saber cómo son “por dentro” y cómo permiten la transformación de entradas en salidas.
Medición de resultados	La Organización debe asegurar que sus procesos tienen la capacidad suficiente para conseguir alcanzar los resultados planificados (según Plan Estratégico). Para ello tiene que basarse en datos objetivos surgidos de la realización de un seguimiento y una medición adecuados.
Seguimiento de Resultados	Gerencia Universidad Cantabria (2019, p.9) los datos recopilados en la medición y seguimiento de los procesos deben ser analizados con el fin de conocer las características y la evolución de los procesos.

Evaluación del Desempeño Laboral	Chiavenato I (2009) “La evaluación del desempeño es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como la medida en que éste cumple con los requisitos de su trabajo” (p.245).
Valor de las Recompensas	Chiavenato I. (2009, p.279) “constituyen los elementos fundamentales para incentivar y motivar a los trabajadores de la organización, siempre que los objetivos organizacionales sean alcanzados y los objetivos individuales sean satisfechos”.
Competencias de la Persona.	Chiavenato I. (2009) La competencia laboral se considera como el conjunto actitudes, conocimientos, habilidades, y aptitudes que debe de tener toda persona para que se desempeñe en el ámbito laboral o en la vida misma, además se puede considerar como el equilibrio entre el conocimiento y la experiencia, para de esta manera desempeñarse mucho mejor en el ámbito laboral.
Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo	Chiavenato I. (2009) La percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo laboral se refiere a la creencia de que las recompensas y los beneficios que uno recibe en el ámbito laboral están directamente relacionados con la cantidad y calidad de esfuerzo que se invierte en el trabajo.
Percepción de la Función	Chiavenato I. (2009) La percepción de la función, como parte de la evaluación de desempeño laboral, se refiere a la forma en que los empleados comprenden y comprenden claramente los deberes y responsabilidades asociados con su puesto de trabajo.

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe relación significativa entre la gestión de procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

3.2. Hipótesis Específicas

1) Existe relación significativa entre la selección de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

2) Existe relación significativa entre la descripción los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

3) Existe relación significativa entre la relación que existe entre la descripción los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

4) Existe relación significativa entre la medición de resultados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

5) Existe relación significativa entre el seguimiento de los resultados y evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

3.3. Variables

a. VARIABLE 1	b. VARIABLE 2
GESTIÓN DE PROCESOS	EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL
<p>Según José Ángel Maldonado (2011), la Gestión por Procesos consiste en administrar toda la organización basándose en los procesos. Estos procesos se definen como un conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida, añadiéndoles valor para el cliente.</p> <p>Cada uno de los procesos que forman parte del sistema debe contribuir a alcanzar los objetivos de la organización. Esto implica establecer una relación de "causa-efecto" entre los resultados de los procesos individuales y los resultados generales del sistema (p. 5)</p>	<p>Según Chiavenato (2009), la evaluación del desempeño es el procedimiento que evalúa el rendimiento del empleado, entendido como la medida en que este cumple con los requisitos de su puesto de trabajo.</p>

3.3.1. Operacionalización de Las Variables

Tabla 1

Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE (V1): GESTION DE PROCESOS	<p>Para José Ángel Maldonado (2011) La Gestión por Procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, entendiendo estos como un conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida, con valor añadido para el cliente.</p> <p>Cada uno de los procesos que componen el sistema debe contribuir a la consecución de los objetivos de la Organización, lo que implica una relación “causa-efecto” entre los resultados de los procesos individuales y los resultados globales del sistema (p.5)</p>	<p>Para determinar los aspectos de la gestión por procesos, se obtendrá la respuesta de los 25 ítems del cuestionario; cada indicador se medirá en una escala que va de 1 a 5 puntos.</p>	Selección de los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce la selección de procesos • Identifica los procesos • Alinear los procesos a la visión y misión de la institución • Interrelacionar los procesos • Realizar actividades con entradas y salidas • Descomponer las actividades en operaciones y tareas • Asignar la responsabilidad del proceso a una persona
			Estructuración de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Estructurar los procesos • Realizar la analogía de los procesos • Vincular los procesos unos con otros • Agrupar las tareas que forman parte del proceso. • Realizar procesos estratégicos • Realizar procesos operativos • Realizar procesos de soporte
			Descripción de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Describir de manera individual de los procesos • Realizar actividades que componen los procesos • Realizar características relevantes • Realizar el despliegue de procesos
			Medición de los resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar fichas de procesos • Diagramar procesos
			Seguimiento de los resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar los procesos que permitan conseguir los resultados planificados • Considerar los indicadores • Medir la eficiencia • Medir la eficacia • Medir la Flexibilidad • Identificar los procesos que no alcanzan los resultados planificados • Aplicar los círculos de calidad de Deming

VARIABLE (V₂): EVALUACION DEL DESEMPEÑO DE LABORAL	Chiavenato I. (2009), La evaluación del desempeño es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como la medida en que éste cumple con los requisitos de su trabajo.	Para determinar los aspectos de la evaluación de personal, se obtendrá la respuesta de los 20 items del cuestionario; cada indicador se medirá en una escala que va de 1 a 5 puntos.	Validación de la recompensa	<ul style="list-style-type: none"> • Argumentar aumentos de salario • Identificar el esfuerzo individual de los colaboradores • Conocer si el esfuerzo laborar está en concordancia a sueldo que percibe. • Identificar el esfuerzo realizado para la labor que realiza.
			Competencias de la persona	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar las competencias individuales • Fomentar las competencias Grupales • Fomentar las competencias adecuadas para la institución • Considerar los resultados de la competencia • Considerar las competencias esenciales • Tener en cuenta los conocimientos • Considerar las habilidades blandas • Considerar la actitud • Tener en cuenta la capacitación del personal
			Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo	<ul style="list-style-type: none"> • Comparar el esfuerzo de los colaboradores con los demás • Identificar si el esfuerzo realizado compensa con el esfuerzo realizado en cada puesto de trabajo. • Conocer si el esfuerzo del colaborador es recompensado de manera justa.
			Percepción de la función	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la autoevaluación del colaborador • Identificar la alineación de las expectativas del colaborador. • Identificar áreas en donde el colaborador necesita mayor capacitación. • Identificar la motivación y compromiso del colaborador.

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. Método General

Para llevar a cabo este estudio, se utilizó el método científico, el cual representa un enfoque sistemático que permite la generación y comprobación de conocimientos científicos sobre la realidad. En una fase inicial, se identifica el problema y se formula una hipótesis como una posible solución, la cual se somete a prueba con el fin de obtener una comprensión más profunda (Ñaupas V. et al., 2018).

4.1.2. Método Específico

Para la realización de esta investigación, se utilizó particularmente el método hipotético-deductivo. Este método implica el análisis detallado del objeto de estudio de forma individual y posteriormente su integración nuevamente (Bernal, 2010).

4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque de investigación utilizado es de tipo básica, también conocido como investigación pura, teórica o dogmática. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), este tipo de investigación se origina en un marco teórico y se mantiene dentro de él. Su principal objetivo es ampliar los conocimientos científicos sin relacionarlos con aspectos prácticos. Aunque se utilizarán herramientas relacionadas con la gestión del proceso y la evaluación del desempeño, el foco está en la validación de teorías en un contexto

específico, en este caso, la Municipalidad Distrital de Acostambo, Provincia de Tayacaja, Huancavelica (2023).

4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

El estudio se clasifica como correlacional, dado que, conforme a la recomendación de Gómez M. M. (2006), se investigarán las características significativas de la gestión por procesos en una institución. Se abordará independientemente cada indicador propuesto en la matriz de variables, que se detalla más adelante, con el propósito de ejemplificar las teorías y conceptos del marco teórico.

4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

El estudio se distingue por su diseño no experimental de corte transversal (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018), pues no se realizaron experimentos para obtener resultados. La información recolectada fue obtenida simultáneamente de la muestra. Dado que la unidad de análisis fue constante, se empleó esta unidad para el análisis en la Municipalidad Distrital de Acostambo, Provincia de Tayacaja, Huancavelica, en el año 2023.

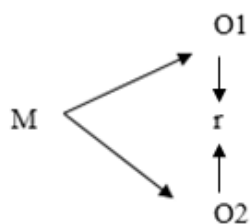
Donde:

M = Muestra de investigación,

O1 = Observación de la variable 1: Gestión de Procesos

O2 = Observación de la variable 2: Evaluación del desempeño laboral

r = Correlación de las variables de estudio.



4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.5.1. Población de Estudio

De acuerdo con Oseda (2008), la población se define como conjunto o grupo de personas que tienen características similares.

Desde esta óptica, la población investigada en este estudio abarca a todos los integrantes de la institución (personal administrativo) durante el año 2023, con un total de 37 colaboradores. Son ellos quienes suministraron información detallada sobre la gestión por procesos y la administración proactiva a través de sus respuestas.

4.5.2 Tamaño de la Muestra

La muestra ha sido seleccionada de manera censal al incluir el 100% de la población, dado que el número de sujetos era manejable. Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), una muestra censal implica considerar todas las unidades de investigación como muestra.

En total, la muestra consistió en 37 colaboradores que forman parte de una población finita.

4.5.3 Criterios de Inclusión y Exclusión

❖ **Inclusión:** Todo el personal administrativo de la institución.

❖ **Exclusión:** funcionarios de la institución

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1. Técnicas de Recolección de Datos

Se utilizó la técnica de la encuesta, según Bernal C. (2010), la cual se aplicó a la unidad de análisis correspondiente. Esta técnica facilitará la recopilación de información de los miembros de la Institución.

4.6.2. Instrumentos de Recolección de Datos

Dos cuestionarios se utilizaron como herramientas para recopilar datos: uno se enfocó en la gestión por procesos y el otro en la evaluación del rendimiento laboral. No se estableció un plazo específico para su administración. Ambos cuestionarios fueron adaptados de autores bien reconocidos y ampliamente utilizados.

Los cuestionarios están disponibles en los anexos.

4.6.3. Procedimiento de Recolección de Datos

Conforme a lo señalado por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el análisis de datos implica la aplicación de diferentes métodos estadísticos con el fin de validar la hipótesis planteada en la investigación y lograr los objetivos establecidos. Estos métodos pueden incluir tablas de frecuencia, gráficos y diversos cálculos, los cuales se adecuan al propósito, tipo y diseño de la investigación. Los datos fueron obtenidos a partir del cuestionario para obtener la cantidad adecuada de información requerida para este tipo de estudio.

4.6.3.2 Confiabilidad

La confiabilidad de cada variable de estudio se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. A continuación, se presentan los valores obtenidos en las tablas siguientes:

Estadísticas de fiabilidad gestión de procesos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	25

Fuente: Elaboración propia SPSS27

Estadísticas de fiabilidad evaluación del desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	20

Fuente: Elaboración propia SPSS27

Escala de Vellis

“Por debajo de .60”	“Totalmente en desacuerdo”
“De .60 a .65”	“En desacuerdo”
“Entre .65 y .70”	“Ni de acuerdo ni en desacuerdo”
“De .70 a .80”	“De acuerdo”
“De .80 a .90”	“Totalmente de acuerdo”

Interpretación

Con el software SPSS versión 25, se realizó el cálculo del nivel de confiabilidad de nuestro primer instrumento, que abordaba la gestión de procesos y constaba de 25 preguntas. El coeficiente Alfa de Cronbach obtenido fue de 0.947. Según la escala de Vellis, este valor indica un alto nivel de acuerdo.

Para el segundo instrumento, la evaluación del desempeño laboral, se logró un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.952 para los 20 elementos. Según la escala de Vellis, este valor también sugiere un elevado nivel de concordancia.

4.6.3.3. Validez

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la validez se define como el grado en que un instrumento mide la variable que se propone evaluar. Para garantizar esta validez, convocamos a tres expertos en investigación, quienes llevaron a cabo una evaluación detallada de nuestros instrumentos.

4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El procedimiento de recolección de datos se desarrolló de la siguiente manera:

- Validación de expertos de los instrumentos.
- Recojo de información de los colaboradores
- Aplicación de los instrumentos al personal administrativo la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Las consideraciones para la redacción del trabajo fue lo siguiente:

- a. La redacción de las citas bibliográficas desarrollamos teniendo en cuenta las Normas APA.
- b. El presente trabajo de investigación es auténtico, se ha desarrollado en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.
- c. Con respecto a las similitudes estamos dispuestos a la evaluación correspondiente con el programa Turnitin el cual indica de acuerdo Art.19 que la similitud es de hasta 25% de un programa informático certificado, emitido por la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad.
- d. Compromiso de autoría del trabajo de investigación y autorización para su publicación.
- e. Los datos de la instrumentalización se evidenciaron con sus respectivos documentos.
- f. No se consignan ninguna información con fraude.

Esta tesis es un trabajo original nuestro, y nos comprometemos a realizarlo conforme a las normas establecidas de la investigación científica.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS

Se presenta resultados del trabajo de investigación gestión de procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

5.1.1 Análisis e interpretación de la gestión de procesos en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023

Las facetas de la variable comprendieron: elección de los procesos, configuración de los procesos, delineación de los procesos, evaluación de los resultados y seguimiento de los resultados.

Tabla 2

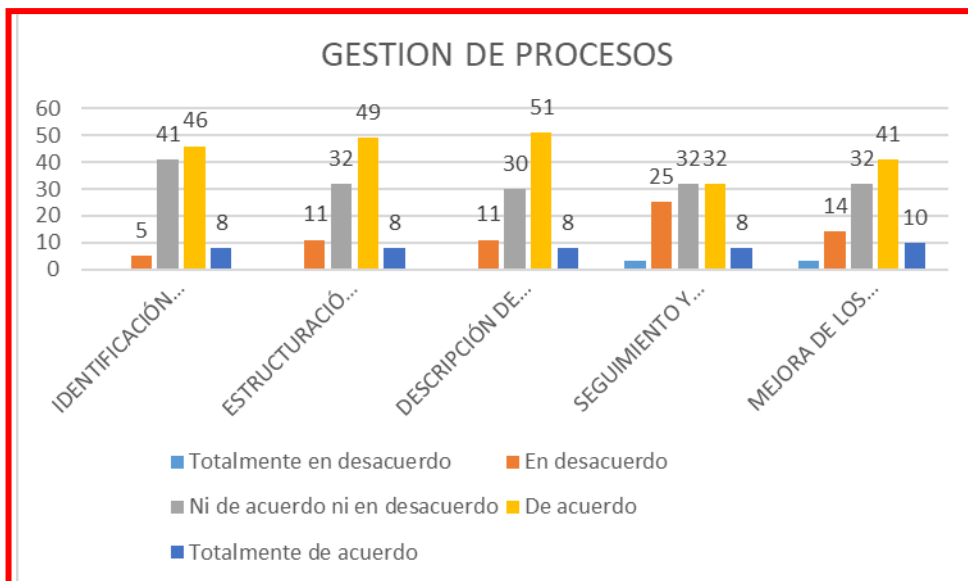
Dimensiones de la variable gestión de procesos

DIMENSIONES	SELECCIÓN DE LOS PROCESOS	ESTRUCTURACIÓN DE LOS PROCESOS	DESCRIPCIÓN DE PROCESOS	MEDICIÓN DE RESULTADOS	SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS
CATEGORIA	%	%	%	%	%
Totalmente en desacuerdo	0	0	0	3	3
En desacuerdo	5	11	11	25	14
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	41	32	30	32	32
De acuerdo	46	49	51	32	41
Totalmente de acuerdo	8	8	8	8	10
Total	100	100	100	100	100

Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la encuesta

Figura 20

Dimensiones de la variable gestión de procesos



Fuente: Tabla 2

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 20 para la variable gestión de procesos, tenemos los siguientes resultados por cada dimensión:

Selección de los procesos	Hemos observado que el 0% de los participantes indicaron estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 5% (2) expresó su desacuerdo. Asimismo, un 41% (15) de los encuestados manifestó no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 46% (17) estuvo de acuerdo y, finalmente, el 8% (3) se mostró totalmente de acuerdo.
Estructuración de los procesos	Podemos observar que el 0% está totalmente en desacuerdo, mientras que el 11% (4) indicó estar en desacuerdo. Por otro lado, el 32% (12) expresó que no estaba ni de acuerdo ni en desacuerdo. Además, el 49% (18) se mostró de acuerdo y, finalmente, el 8% (3) manifestó estar totalmente de acuerdo.
Descripción de procesos	Se evidencia que el 0% está totalmente en desacuerdo, mientras que el 11% (4) señala que está en desacuerdo. Además, el 30% (11) manifiesta que ni está de acuerdo ni en desacuerdo. También se observa que el 51% (19) está de acuerdo y un 8% (3) está totalmente de acuerdo.
Medición de resultados	Se informa que el 3% (1) está totalmente en desacuerdo, el 25% (9) expresa que está en desacuerdo. Además, hay un 12% (32) que se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 12% (32) indica que está de acuerdo y, finalmente, el 3% (8) declara que está totalmente de acuerdo.
Seguimiento de los resultados	Se informa que el 3% (1) está totalmente en desacuerdo, el 14% (5) expresa que está en desacuerdo. Además, hay un 32% (12) que se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 41% (15) indica que está de acuerdo y, finalmente, el 10% (4) declara que está totalmente de acuerdo.

Según las respuestas recopiladas, se evidencia que la mayoría de los participantes concuerdan en que la mejora en la gestión de los procesos se traduce en una mejora en el rendimiento laboral.

5.1.2 Análisis e interpretación de la variable evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

Las dimensiones de la variable fueron: Valor de las recompensas, competencias de la persona, percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo, percepción de la función.

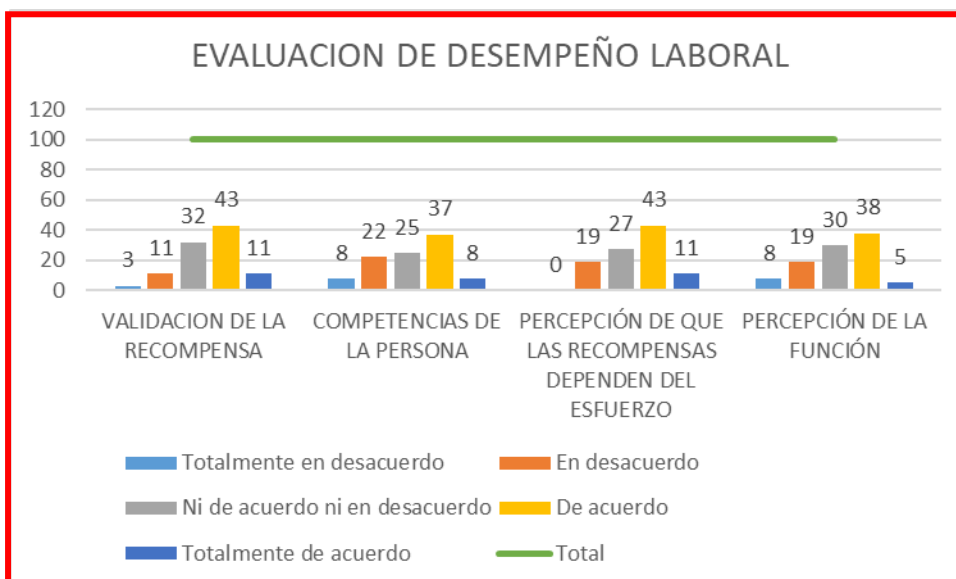
Tabla 3*Dimensiones de la variable desempeño laboral*

DIMENSIONES	VALIDACION DE LA RECOMPENSA	COMPETENCIAS DE LA PERSONA	PERCEPCIÓN DE QUE LAS RECOMPENSAS DEPENDEN DEL ESFUERZO	PERCEPCIÓN DE LA FUNCIÓN
CATEGORIA	%	%	%	%
Totalmente en desacuerdo	3	8	0	8
En desacuerdo	11	22	19	19
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	32	25	27	30
De acuerdo	43	37	43	38
Totalmente de acuerdo	11	8	11	5
Total	100	100	100	100

Fuente: Elaborado por las autoras a partir de la encuesta.

Figura 21

Dimensiones de la variable desempeño laboral



Fuente: Tabla 3

Interpretación:

En la tabla 3 y figura 21 para la variable desempeño laboral, tenemos los siguientes resultados por cada dimensión:

Validación de la recompensa	Podemos observar que un 3% (1) indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 11% (4) expresó su desacuerdo. Además, un 32% (12) manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un 43% (16) indicó estar de acuerdo. Finalmente, un 11% (4) señaló estar totalmente de acuerdo.
Competencias de la persona	Podemos observar que un 8% (3) indicó estar totalmente en desacuerdo, mientras que el 22% (8) expresó su desacuerdo. Además, un 25% (9) manifestó estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que un 37% (14) indicó estar de acuerdo. Finalmente, un 8% (3) señaló estar totalmente de acuerdo.
Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo	Podemos observar que no hay un porcentaje (0%) que esté totalmente en desacuerdo, mientras que un 19% (7) manifestó su desacuerdo. Asimismo, un 27% (10) indicó que está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otro lado, un 43% (16) expresó que está de acuerdo y un 11% (4) señaló estar totalmente de acuerdo.
Percepción de la función	Según los resultados, el 8% (3) se encuentra totalmente en desacuerdo, mientras que un 19% (7) expresó estar en desacuerdo. Además, un 30% (11) se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por otro lado, el 38% (14) está de acuerdo y el 5% (2) declara estar totalmente de acuerdo.

De acuerdo con las respuestas obtenidas, se puede observar que la mayoría de los encuestados están a favor de llevar a cabo la evaluación del desempeño laboral para mejorar los procesos en la institución.

5.2 Contraste de Hipótesis

5.2.1 Gestión de procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

Objetivo General

Establecer la relación que existe entre la gestión de procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

Interpretación de los índices de correlación:

Baremo de interpretación del coeficiente de correlación

Valor	Significado
+/-1.00	Correlación negativa y positiva perfecta
+/-0.80	Correlación negativa y positiva muy fuerte
+/-0.60	Correlación negativa y positiva fuerte
+/-0.40	Correlación negativa y positiva moderada
+/-0.20	Correlación negativa y positiva débil
+/-0.00	Probablemente no existe correlación

El coeficiente de correlación se halló mediante Tau_b de Kendall

Tabla 4

Coefficiente de correlación entre las variables gestión de procesos y evaluación de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023

		VARIABLE GESTION DE PROCESOS	VARIABLE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	VARIABLE GESTION DE PROCESOS	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,588**
		N	37
	VARIABLE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,588**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	37

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

Interpretación:

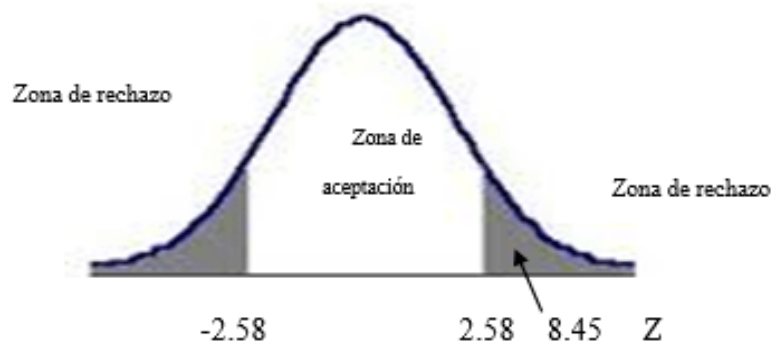
El coeficiente Tau-b es de $\tau = 0.588$	significación bilateral de $p = 0.000$
lo que indica una correlación positiva moderada entre las variables de gestión de procesos y evaluación de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.	
Este valor es estadísticamente significativo según el baremo utilizado.	

Hipótesis General:

Existe relación significativa entre relación que existe la gestión de procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

Prueba de hipótesis:

1. Formulación de la hipótesis estadística	
(H ₀): No existe relación significativa entre la gestión de procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023. H ₀ : $\tau = 0$	
(H ₁): Existe relación significativa entre la gestión de procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023. H ₁ : $\tau \neq 0$	
2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la Z crítica = 2.58	
3. Cálculo del estadístico	
Sustituyendo se obtiene $Z = 8.45$	
$Z_{crítica} = 2.58$	
$\tau = 0.588$	
$N = 37$	
	$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$



4. $Z_{cal} > Z_{cr}$ $8.45 > 2.58$ el valor Z cae en la región de rechazo, por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre la gestión de procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

Objetivo Específico 1

Establecer la relación que existe entre la selección de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

El coeficiente de correlación se halló mediante Tau_b de Kendall

Tabla 5

Coeficiente de Correlación entre la selección de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023

			DIMENSION IDENTIFICACION Y SELECCION DE LOS PROCESOS	VARIABLE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	DIMENSION IDENTIFICACION Y SELECCION DE LOS PROCESOS	Coeficiente de correlación	1,000	,396**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	37	37
	VARIABLE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,396**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	37	37

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

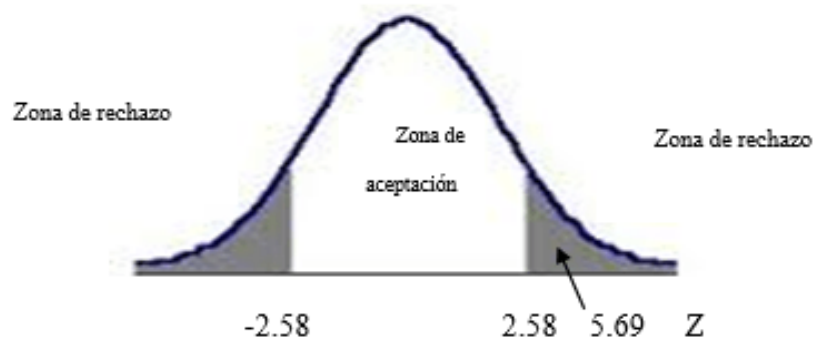
Interpretación:

El coeficiente Tau-b es de $\tau = 0.396$	significación bilateral de $p = 0.001$
Se encontró una correlación positiva moderada y significativa entre la selección de procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo, Provincia de Tayacaja, Huancavelica, en el año 2023	
Este valor es estadísticamente significativo según el baremo utilizado.	

Hipótesis Especifica 1:

Existe relación significativa entre la selección de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

1. Formulación de la hipótesis estadística	
(H ₀): No existe relación significativa entre la selección de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023. H ₀ : $\tau = 0$	
(H ₁): Existe relación significativa entre la selección de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023. H ₁ : $\tau \neq 0$	
2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la Z crítica = 2.58	
3. Cálculo del estadístico	
Sustituyendo se obtiene $Z = 5.69$	
Z crítica = 2.58	$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$
$\tau = 0.396$	
$N = 37$	



4. $Z_{cal} > Z_{cr}$ $5.69 > 2.58$ el valor Z cae en la región de rechazo, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre la selección de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

Objetivo Específico 2

Existe relación significativa entre la estructuración de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

El coeficiente de correlación se halló mediante Tau_b de Kendall

Tabla 6

Coefficiente de Correlación entre la estructuración de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023

		DIMENSION ESTRUCTURACION N DE LOS PROCESOS	VARIABLE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	DIMENSION	Coeficiente de correlación	1,000
	ESTRUCTURACIÓN DE LOS PROCESOS	Sig. (bilateral)	,464**
		N	,000
		37	37
	VARIABLE EVALUACION	Coeficiente de correlación	,464**
	DE DESEMPEÑO LABORAL	Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		37	37

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

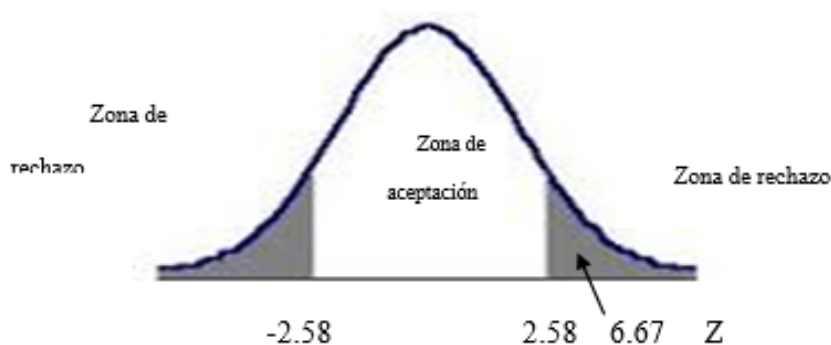
Interpretación:

El coeficiente Tau-b es de $\tau = 0.464$	significación bilateral de $p = 0.000$
Se encontró una correlación positiva moderada y significativa entre la estructuración de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo, Provincia de Tayacaja, Huancavelica, en el año 2023	
Este valor es estadísticamente significativo según el baremo utilizado.	

Hipótesis Especifica 2:

Existe relación significativa entre la estructuración de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

1. Formulación de la hipótesis estadística	
(H ₀): No existe relación significativa entre la selección de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023. H ₀ : $\tau = 0$	
(H ₁): Existe relación significativa entre la selección de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023. H ₁ : $\tau \neq 0$	
2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la Z _{crítica} = 2.58	
3. Cálculo del estadístico	
Sustituyendo se obtiene $Z = 6.67$	
Dónde: Z _{crítica} = 2.58 $\tau = 0.464$ N = 37	$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$



4. $Z_{cal} > Z_{cr}$ $6.67 > 2.58$ el valor Z cae en la región de rechazo, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre la selección de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

Objetivo Específico 3

Existe relación significativa entre la relación que existe entre la descripción de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

Tabla 7

Coefficiente de Correlación entre la descripción de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023

			DIMENSION DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS	VARIABLE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	DIMENSION DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS	Coefficiente de correlación	1,000	,499**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	VARIABLE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,499**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

** La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

Interpretación:

El coeficiente Tau-b es de $\tau = 0.499$	significación bilateral de $p = 0.000$
De acuerdo con los estándares, se evidencia una correlación positiva moderada entre la descripción de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023	
Este valor es estadísticamente significativo según el baremo utilizado.	

Hipótesis Especifica 3:

Existe relación significativa entre la relación que existe entre la descripción los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

1. Formulación de la hipótesis estadística	
(H ₀): No existe relación significativa entre la descripción los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023. H ₀ : $\tau = 0$	
(H ₁): Existe relación significativa entre la descripción los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023. H ₁ : $\tau \neq 0$	
2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la Z crítica = 2.58	
3. Cálculo del estadístico	
Sustituyendo se obtiene $Z = 7.17$	
Dónde: $Z_{\text{crítica}} = 1.96$ $r_s = 0.499$ $N = 37$	$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$



4. $Z_{\text{cal}} < Z_{\text{cr}} 7.17 < 2.58$ el valor Z cae en la región de aceptación, como consecuencia, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre la descripción los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

Objetivo Específico 4

Establecer la relación que existe entre la medición de resultados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

Tabla 8

Coefficiente de Correlación entre la medición de resultados y la evaluación de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023

			DIMENSION DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS	VARIABLE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	DIMENSION DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS	Coefficiente de correlación	1,000	,499**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	VARIABLE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,499**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

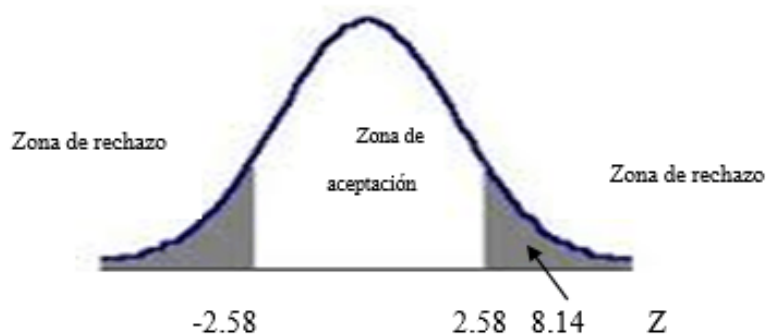
** La correlación es significativa en el nivel 0,00 (bilateral).

El coeficiente Tau-b es de $\tau = 0.566$	significación bilateral de $p = 0.000$
Según los criterios establecidos, se observa una correlación positiva moderada entre la medición de resultados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo, Provincia de Tayacaja, Huancavelica, en el año 2023	
Este valor es estadísticamente significativo según el baremo utilizado.	

Hipótesis Especifica 4:

Existe relación significativa entre la medición de resultados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

<p>1. Formulación de la hipótesis estadística</p> <p>(H₀): No existe relación significativa entre la medición de resultados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023. H₀: $\tau = 0$</p> <p>(H₁): Existe relación significativa entre la medición de resultados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023. H₁: $\tau \neq 0$</p>
<p>2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la Z_{crítica} = 2.58</p>
<p>3. Cálculo del estadístico</p> <p>Sustituyendo se obtiene $Z = 8.14$</p> $Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$ <p>Dónde: Z_{crítica} = 2.58 $\tau = 0.566$ N = 37</p>



4. $Z_{cal} > Z_{cr}$ $8.14 > 2.58$ el valor Z cae en la región de rechazo, como consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre la medición de resultados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023.

Objetivo Específico 5

Establecer la relación que existe entre la medición de resultados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023.

Tabla 9

Coefficiente de correlación entre el seguimiento y medición y la evaluación de desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023

			DIMENSION SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS	VARIABLE EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL
Tau_b de Kendall	DIMENSION SEGUIMIENTO	Coefficiente de correlación	1,000	,435**
	DE LOS RESULTADOS	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	37	37
	VARIABLE EVALUACION	Coefficiente de correlación	,435**	1,000
	DE DESEMPEÑO LABORAL	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	37	37

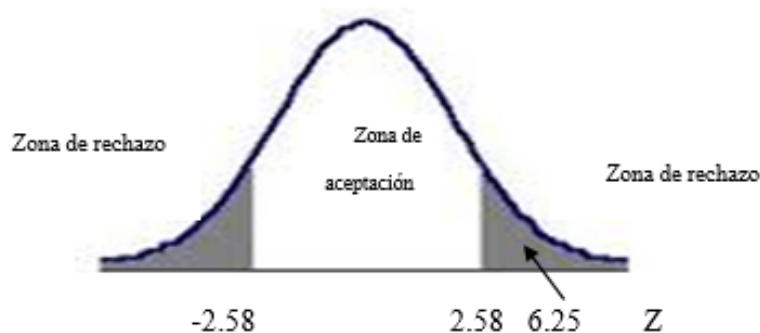
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

El coeficiente Tau-b es de $\tau = 0.435$	significación bilateral de $p = 0.000$
De acuerdo con los estándares establecidos, se observa una correlación positiva moderada entre el seguimiento de los resultados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023	
Este valor es estadísticamente significativo según el baremo utilizado.	

Hipótesis Especifica 5:

Existe relación significativa entre el seguimiento de los resultados y evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

1. Formulación de la hipótesis estadística	
(H ₀): No existe relación significativa entre la medición de resultados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023. H ₀ : $\tau = 0$	
(H ₁): Existe relación significativa entre la medición de resultados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023. H ₁ : $\tau \neq 0$	
2. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$, la Z _{crítica} = 2.58	
3. Cálculo del estadístico	
Sustituyendo se obtiene $Z = 6.25$	
Dónde: Z _{crítica} = 2.58 $\tau = 0.435$ N = 37	$Z = \frac{\tau}{\sqrt{\frac{2(2N+5)}{9N(N-1)}}}$



4. $Z_{cal} > Z_{cr}$ $6.25 > 2.58$ el valor Z cae en la región de rechazo, como consecuencia, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre la medición de resultados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. En esta sección se procede a realizar el análisis y discusión de resultados, para ello es preciso tener en cuenta el objetivo general de la investigación que consistió establecer la relación que existe entre la gestión de procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023, Los resultados de esta investigación muestran una relación significativa entre la gestión de procesos y la evaluación del desempeño laboral, con un coeficiente tau b de $\tau = 0.588$ y un valor de significación bilateral de $p = 0.000$, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Estos resultados son consistentes con el estudio realizado por Borda H. (2021) sobre la gestión por competencias y la evaluación del desempeño laboral en la municipalidad distrital de Curahuasi en 2021. En dicho estudio, se encontró una relación directa, positiva y significativa entre la gestión por competencias y la evaluación del desempeño laboral, demostrada mediante la Prueba Rho de Spearman (Sig. p-valor = 0.000, menor al error estadístico $\alpha = 0.05$), con un alto coeficiente de rho = 0.715, lo que llevó a la aceptación de la hipótesis general. Además, Chiavenato I (2009) define la evaluación del desempeño como un proceso que mide el cumplimiento de los requisitos del trabajo por parte del trabajador.
2. Por otro lado, de acuerdo al objetivo específico 1, establecer la relación que existe entre la selección de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, encontramos que el coeficiente tau b es $\tau = 0.396$ y significación bilateral $p = 0.001$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva moderada entre ambas variables selección de los procesos y la evaluación del desempeño laboral. Según Argandoña K. (2021) en su investigación titulada "Gestión por procesos y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, San Martín –

2020", se concluye que las variables de investigación mostraron una correlación positiva baja, según la prueba estadística de Rho Spearman. Esto se confirma con lo expresado por la Gerencia de la Universidad de Cantabria (2019, p.6), donde se indica que la selección de los procesos representa el primer paso para considerar qué procesos deben integrar el sistema y formar parte de la estructura de procesos.

3. Además, de acuerdo al objetivo específico 2, establecer la relación entre la estructuración de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, se encontró a través de la investigación que el coeficiente tau b es $\tau = 0.464$ y significación bilateral $p = 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva moderada entre ambas variables estructuración de los procesos y la evaluación del desempeño laboral. Todo lo mencionado se puede corroborar con la investigación realizada por Pacherez J. (2020) en la tesis titulada: Modelo de gestión por competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad provincial de Rioja, 2020. En la conclusión del estudio, se observa una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la simplificación administrativa para los usuarios de la Municipalidad de Lince, durante los años 2019-2020. Este hallazgo se corrobora con lo que establece la Gerencia de la Universidad de Cantabria (2019, p.6), que una vez identificados y seleccionados los procesos, surge la necesidad de representar esta estructura de manera que se facilite la determinación e interpretación de las interrelaciones existentes.
4. Por otro lado, de acuerdo al objetivo específico 3, establecer la relación que existe entre la descripción de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, el coeficiente tau b es $\tau = 0.499$ y significación bilateral $p = 0.000$, el valor es significativo,

y según baremo existe una correlación positiva moderada entre ambas variables descripción de los procesos y la evaluación del desempeño laboral. Para Jiménez B. (2020) Gestión por procesos y rendimiento laboral de los colaboradores de la institución Provias Descentralizado, Lima 2020. Concluyeron que, a medida que la gestión por procesos se implemente adecuadamente en la institución, aumentarán significativamente los canales de comunicación y la interacción entre las diferentes áreas, lo que a su vez mejorará el rendimiento laboral de los colaboradores. Este descubrimiento se relaciona con lo mencionado por el autor Gerencia Universidad Cantabria (2019, p.6), que, tras identificar y seleccionar los procesos, se evidencia la necesidad de representar esta estructura para simplificar la comprensión e interpretación de las interrelaciones existentes.

5. Por otro lado, de acuerdo al objetivo específico 4, establecer la relación que existe entre la medición de resultados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, el coeficiente tau b es $\tau = 0.566$ y significación bilateral $p = 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva moderada entre ambas variables medición de resultados y la evaluación del desempeño laboral. Todo esto en contraste por lo que dice Juarez M. (2022) en la tesis titulada: La gestión por procesos para la satisfacción laboral de la unidad de logística en una municipalidad distrital de Chiclayo. El autor concluye que la mayoría de los trabajadores de la unidad logística muestran un nivel de insatisfacción del 76,9%. En cuanto a los factores de motivación para la satisfacción laboral, se indica un 23,08% de satisfacción. No obstante, el personal de la unidad logística muestra un nivel de insatisfacción del 76.92%. Esta circunstancia subraya la relevancia de lo expresado por Gerencia Universidad Cantabria (2019, p.9), que subraya que la

organización debe garantizar que sus procesos cuenten con la capacidad necesaria para lograr los resultados establecidos en el Plan Estratégico.

6. Finalmente, de acuerdo al objetivo específico 5, establecer la relación que existe entre la medición de resultados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, el coeficiente tau b es $\tau = 0.435$ y significación bilateral $p = 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva moderada entre ambas variables seguimiento de los resultados y la evaluación de desempeño laboral. Todo esto en contraste con lo que indica Guevara W. y Carrillo J. (2020) en la tesis titulada: Modelo de Gestión Pública y Desempeño Laboral: Caso de un Municipio de Ecuador. Las conclusiones de los autores señalan que existe una correlación significativa entre la motivación y el desempeño laboral entre los funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón La Tronca. Esto coincide con la recomendación de la Gerencia de la Universidad de Cantabria (2019, p.9) de que los datos recopilados durante la medición y seguimiento de los procesos deben analizarse para comprender las características y la evolución de los mismos.

CONCLUSIONES

1. En la investigación se logró comprobar el objetivo planteado al inicio de la investigación. Establecer la relación que existe entre la gestión de procesos y la evaluación del desempeño laboral; basándonos en los resultados de la investigación, se ha determinado que, dado que el coeficiente tau b es $\tau = 0.588$ y la significación bilateral $p = 0.000$, el valor es estadísticamente significativo. De acuerdo con los criterios establecidos, se observa una correlación positiva moderada entre la gestión de procesos y la evaluación del desempeño laboral. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que confirma la existencia de una relación significativa entre la gestión de procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023. Es fundamental tener en cuenta que una gestión eficaz por procesos y un buen desempeño laboral en las municipalidades son elementos clave para lograr la eficiencia, transparencia y calidad en los servicios públicos, así como para promover el compromiso de los empleados con los objetivos institucionales y el bienestar de la comunidad a la que sirven.
2. En función al objetivo 1. Establecer la relación que existe entre la selección de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023. Se pudo verificar que el coeficiente tau b es $\tau = 0.396$ y la significación bilateral $p = 0.001$, lo cual indica una significación estadística. Según los criterios establecidos, se observa una correlación positiva moderada entre ambas variables. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, confirmando la existencia de una relación significativa entre la selección de procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023. Es

importante destacar que la selección adecuada de procesos y un alto desempeño laboral son fundamentales para el éxito de una municipalidad. Contribuyen a mejorar la eficiencia, eficacia, transparencia y capacidad de adaptación de la institución, lo que repercute positivamente en la calidad de los servicios brindados a la comunidad.

3. Por otro lado, para el objetivo 2. Establecer la relación que existe entre la estructuración de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023, según los datos encontrados se confirmó que el coeficiente tau b es $\tau = 0.464$ y significación bilateral $p= 0.000$, el valor obtenido es estadísticamente significativo, y de acuerdo con los criterios establecidos, se observa una correlación positiva moderada entre la estructuración de los procesos y la evaluación del desempeño laboral. Por consiguiente, al rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, se llega a la conclusión de que existe una relación significativa entre la estructuración de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo, Provincia de Tayacaja, Huancavelica, en el año 2023. Es esencial resaltar que la organización de procesos en las municipalidades juega un papel crucial en asegurar la eficiencia operativa, la entrega de servicios de alta calidad a los ciudadanos, la transparencia, la eficiencia en la asignación de recursos, así como la capacidad de adaptación y mejora constante en el contexto del gobierno local.
4. Para el objetivo 3. Establecer la relación que existe entre la descripción los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023, se logró comprobar que el coeficiente tau b es $\tau = 0.499$ y significación bilateral $p= 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva moderada entre ambas variables descripción de los procesos y la evaluación del desempeño. Por consiguiente, al descartar la hipótesis nula

y respaldar la hipótesis alternativa, se deduce que hay una relación sustancial entre la descripción de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo, Provincia de Tayacaja, Huancavelica, en 2023. Es importante considerar que la descripción de procesos y el seguimiento del desempeño laboral son aspectos fundamentales para el buen funcionamiento y la eficacia de las municipalidades, ya que contribuyen a mejorar la eficiencia operativa, promover la transparencia, desarrollar a los empleados y facilitar la toma de decisiones informadas.

5. Además, para el objetivo 4. Establecer la relación que existe entre la medición de resultados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023, se logró comprobar que el coeficiente tau b es $\tau = 0.566$ y significación bilateral $p= 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva moderada entre ambas variables medición de resultados y la evaluación del desempeño. Por consiguiente, al descartar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis alternativa, se infiere que hay una relación significativa entre la medición de resultados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo, Provincia de Tayacaja, Huancavelica, en 2023. Es crucial considerar que la medición de resultados y el seguimiento del desempeño laboral son prácticas esenciales para una gestión eficaz, transparente y orientada al logro de objetivos que beneficien a la comunidad.

6. Finalmente, para el objetivo 5. Establecer la relación que existe entre el seguimiento de los resultados y evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023, se logró comprobar que el coeficiente tau b es $\tau = 0.435$ y significación bilateral $p= 0.000$, el valor es significativo, y según baremo existe una correlación positiva moderada entre ambas variables seguimiento de los resultados y la evaluación de desempeño. Por consiguiente, al

descartar la hipótesis nula y validar la hipótesis alternativa, se deduce que hay una relación significativa entre el seguimiento de los resultados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo, Provincia de Tayacaja, Huancavelica, en 2023. Es esencial considerar que el seguimiento de resultados y el desempeño laboral en las municipalidades son aspectos fundamentales para garantizar una gestión eficiente, transparente y orientada a ofrecer servicios de calidad a los ciudadanos.

RECOMENDACIONES

1. Se propone una exploración más detallada de los resultados obtenidos en investigaciones futuras de forma continua. Asimismo, se sugiere la publicación de estos resultados, ya que servirán como referencia para la aplicación práctica en la gestión de procesos y la evaluación del desempeño. Esto facilitará una comprensión más profunda de la situación organizativa y promoverá la implementación de estrategias y actividades para fomentar la mejora continua tanto entre los colaboradores como entre los funcionarios de la institución.
2. Se aconseja a los funcionarios llevar a cabo un detallado mapeo de procesos en todas las áreas de la municipalidad. Es fundamental identificar y documentar cada paso en los procesos clave. Además, se sugiere el uso de herramientas visuales como diagramas de flujo para representar de manera clara los procesos. Esto contribuirá a mejorar la comprensión y la comunicación. Los datos obtenidos en el análisis estadístico muestran una correlación positiva moderada.
3. Se sugiere evaluar el desempeño actual de los procesos seleccionados, analizando tanto su eficiencia como su efectividad, así como la satisfacción de los usuarios internos y externos.
4. Implementar un sistema de seguimiento periódico para evaluar el avance hacia los objetivos establecidos. Además, se sugiere emplear herramientas tecnológicas que faciliten la recopilación y análisis de datos, teniendo en cuenta la correlación positiva moderada encontrada en los resultados estadísticos.

5. Se sugiere identificar áreas de mejora y establecer indicadores clave de desempeño (KPIs) para monitorear el progreso, considerando la correlación positiva moderada encontrada en los datos estadísticos.
6. Promover la participación y el compromiso de los empleados en la definición de metas e identificación de indicadores relevantes. Asimismo, ofrecer capacitación para garantizar la comprensión de los objetivos y el proceso de medición, considerando la correlación positiva moderada encontrada en los datos estadísticos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcivar Choez, E., & Rodriguez Basantes, V. (2021). *Gestion por procesos e indicadores de cumplimiento en la contratacion publica. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Roca fuerte de Guayaquil. Obtenido de <https://www.eumed.net/uploads/articulos/022c23ea1215509b365243e013061fff.pdf>*
- Argandoña Nolasco, K. N. (2021). *Gestion por procesos y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad Distrital de la Banda de Shilcayo, San Martin 2020. San Martin, Peru: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48381>*
- Bernal, C. (2010). *Metodologia de la Investigaci3n. Mexico: Pearson 3 era edici3n.*
- Borda Valderrama, H. L. (2021). *Gestion por competencias y la evaluacion del desempe1o laboral en la Municipalidad Distrital de Curahuasi, 2021. Carahuasi, Peru: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/71254>*
- Cambria, G. U. (2016). *Manual Gestion por Procesos. Obtenido de <https://web.unican.es/consejo-direccion/gerencia/Documents/gestion-por-procesos/manual-gestion-por-procesos-UC-%20v10.pdf>*
- Chiavenato, I. (2009). *Administracion de Recursos Humanos. Mexico: McGrawHill.*
- Escuela Nacional de Administracion Publica. (Julio de 2021). *Manual: Gestion por Procesos para la Administracion Publica. Lima, Lima, Peru: Escuela Nacional de para la Adminsitracion Publica. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2679188/Gesti%C3%B3n%20por%2>*

[0Procesos%20para%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica.pdf?v=1643415901](https://www.gob.pe/22194-gestion-por-procesos-en-entidades-publicas)

Estado, P. D. (2023). *Gestion por Procesos en Entidades Publicas*. Lima, Peru: Plataforma Digital del Estado. Obtenido de <https://www.gob.pe/22194-gestion-por-procesos-en-entidades-publicas>

Gomez. (2009). *Gestion por Procesos*.

Gomez, M. (2006). *Introduccion a la Metodologia de Investigación Cientifica*. Cordova, Argentina: Editorial Brujas. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Guevara Piedra, W., & Carrillo Brito, J. (2020). *Modelo de Gestion Publica y Desempeño Laboral*. Ecuador: Universidad Estatal el Milagro. Obtenido de <https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5155>

Hernandez-Sampieri y Mendoza (2018). *Metodologia de la Investigación*. McGrawHill-Interamericana Editores S.A. de C.V. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

INDECOPI. (2020). *Reporte de quejas y reclamos segun las entidades del Peru*. Lima, Lima, Peru: INDECOPI. Obtenido de https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Informe_Anuar_Consumidor_2020/4ec319de-849c-d209-eb37-56913a098694

Jimenes Lopez, B. (2020). *Gestion por procesos y rendimiento laboral de los colaboradores de la Institucion Provias Descentralizado*. Lima, Peru: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/62830>

- Juarez Vasquez, M. (2022). *Gestion por procesos para la satisfaccion laboral de la unidad de logistica en una Municipalidad Distrital de Chiclayo*. Chiclayo, Peru: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78458>
- Legarda Sevilla, Mónica Alejandra (2020) *Desafíos del sistema integrado de la gestión por procesos: caso Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Central del Ecuador*. <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar:8443/handle/11185/7184>
- Maldonado, J. (2011). *Gsetion por Procesos*. Obtenido de https://www.academia.edu/35731747/GESTI%C3%93N_DE_PROCESOS
- Naranjo Benalcazar, V., & Pullutaci Moposita, E. (2020). *Generacion de la Estructura de gestion por procesos del HUB de innovacion centro en la Escuela Superior Politecnica de Chimborazo,Ecuador*. Chimborazo, Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/14161>
- Ñaupas Paitan, H., Valdivia Dueñas, J., Palacios Vilela, J., & Romero Delgado, H. (2018). *Metodologia de la Investigación,Cuantitativa,Cualitativa y Redaccion de la Tesis*. Bogota, Colombia: Ediciones de la U. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Oseda, M. (2008). *Metodologia de la Investigación*. Huancayo, Peru: Editorial Piramide.
- Pacherrez Riva, J. (2020). *Modelo de gestion por competencias para optimizar el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Rioja,2020*. Rioja: Universidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56802>

- Quintos Villalobos, J. (2021). *Gestion por procesos para la productividad laboral en la Municipalidad provincial de Cutervo. Cutervo, Ecuador: Universidad Cesar Vallejo.*
Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78722>
- Ruiz, R., & Martinez, M. (2018). *Evaluación del desempeño laboral en las organizaciones: concepto y metodologías. Mexico: Revista Iberoamericana de Psicología.*
- Sescan, T. (21 de Octubre de 2002). La Gestion por Procesos. Obtenido de <https://www.chospab.es/calidad/archivos/Documentos/Gestiondeprocesos.pdf>
- Suarez Barraza, M. (2007). *La sostenibilidad de la mejora continua de procesos en la administracion Publica:Un estudio en los ayuntamientos de España. España.*
Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/9178/Sostenibilidad-MFSB-Tesis-PhD-vf.pdf;sequence=2>
- Suarez Barraza, M. (2009). *El Kaizen-GP aplicacion y sostenibilidad de la mejora continua de procesos en la gestion publica.Mexico. Mexico: Miguel Angel Porrua.*
Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/utpbiblio/38230?page=19>.
- Teran Palacios, J. (2020). *Diseño de un modelo de gestion por procesos con enfasis en indicadores de desempeño para el gobierno autonomo descentralizado de la parroquia rural de San Fracisco de Natabuela Universidad Tecnica del Norte.Ecuador. Ecuador. Obtenido de*
<http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/10308>
- Universidad de Desarrollo Facultad de Gobierno. (2009). *Gestion Publica. Chile: Universidad de Desarrollo. Obtenido de* https://www.dipres.gob.cl/598/articles-163145_doc_pdf.pdf

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: GESTIÓN DE PROCESOS Y EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACOSTAMBO PROVINCIA DE TAYACAJA

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA PRINCIPAL ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión de procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023?	OBJETIVO GENERAL Establecer la relación que existe entre la gestión de procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023	HIPOTESIS GENERAL Existe relación significativa entre relación que existe la gestión de procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023.	Variable (V1)	<ul style="list-style-type: none"> • Selección de los procesos. • Estructuración de los procesos. • Descripción de los procesos. • Medición de resultados • Seguimiento de los resultados. 	<p>M. General: Método científico M. Específicos: Hipotético-Deductivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tipo de Investigación: Básica • Nivel de Investigación: Correlacional <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --- J(()) J --> O1[O1] J --> O2[O2] O1 --> F(()) O2 --> F F --> P(()) </pre> </div>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS ESPECIFICO	GESTION DE PROCESOS		
PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la selección de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023?	OE1. Establecer la relación que existe entre la selección de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023.	H1. Existe relación significativa entre la selección de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023.	Variable (V2)		
PE2 ¿Cuál es la relación que existe entre la estructuración de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023?	OE2. Establecer la relación que existe entre la estructuración de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023.	H2. Existe relación significativa entre la estructuración de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023.			
PE3 ¿Cuál es la relación que existe entre la descripción los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023?	OE3. Establecer la relación que existe entre la descripción los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023.	H3. Existe relación significativa entre la relación que existe entre la descripción de los procesos y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023.			
PE4 ¿Cuál es la relación que existe entre la medición de resultados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023?	OE4. Establecer la relación que existe entre la medición de resultados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023.	H4. Existe relación significativa entre la medición de resultados y la evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023.			
PE5 ¿Cuál es la relación que existe entre el seguimiento de los resultados y evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023?	OE5. Establecer la relación que existe entre el seguimiento de los resultados y evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023.	H5. Existe relación significativa entre el seguimiento de los resultados y evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica,2023.			
			EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL	<ul style="list-style-type: none"> • Valor de las recompensas • Competencias de la persona • Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo • Percepción de la función 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de Investigación: No Experimental: De Corte Transversal • Población y Muestra <p>Población:37</p> <p>Muestra:37 - censal</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario, Estrategias para la Recolección de datos: <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de Procesamiento de datos: SPSS, Excel.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE (V1): GESTION DE PROCESOS	<p>Para José Ángel Maldonado (2011) La Gestión por Procesos es la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, entendiendo estos como un conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida, con valor añadido para el cliente.</p> <p>Cada uno de los procesos que componen el sistema debe contribuir a la consecución de los objetivos de la Organización, lo que implica una relación "causa-efecto" entre los resultados de los procesos individuales y los resultados globales del sistema (p.5)</p>	<p>Para determinar los aspectos de la gestión por procesos, se obtendrá la respuesta de los 25 ítems del cuestionario; cada indicador se medirá en una escala que va de 1 a 5 puntos.</p>	Selección de los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> • Conoce la selección de procesos • Identifica los procesos • Alinear los procesos a la visión y misión de la institución • Interrelacionar los procesos • Realizar actividades con entradas y salidas • Descomponer las actividades en operaciones y tareas • Asignar la responsabilidad del proceso a una persona
			Estructuración de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Estructurar los procesos • Realizar la analogía de los procesos • Vincular los procesos unos con otros • Agrupar las tareas que forman parte del proceso. • Realizar procesos estratégicos • Realizar procesos operativos • Realizar procesos de soporte
			Descripción de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Describir de manera individual de los procesos • Realizar actividades que componen los procesos • Realizar características relevantes • Realizar el despliegue de procesos
			Medición de los resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar fichas de procesos • Diagramar procesos
			Seguimiento de los resultados	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar los procesos que permitan conseguir los resultados planificados • Considerar los indicadores • Medir la eficiencia • Medir la eficacia • Medir la Flexibilidad • Identificar los procesos que no alcanzan los resultados planificados • Aplicar los círculos de calidad de Deming

**VARIABLE (V₂):
EVALUACION DEL DESEMPEÑO DE LABORAL**

<p>Chiavenato I. (2009), La evaluación del desempeño es el proceso que mide el desempeño del trabajador, entendido como la medida en que éste cumple con los requisitos de su trabajo.</p>	<p>Para determinar los aspectos de la evaluación de personal, se obtendrá la respuesta de los 20 ítems del cuestionario; cada indicador se medirá en una escala que va de 1 a 5 puntos.</p>	<p>Validación de la recompensa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Argumentar aumentos de salario • Identificar el esfuerzo individual de los colaboradores • Conocer si el esfuerzo laboral esta en concordancia a sueldo que percibe. • Identificar el esfuerzo realizado para la labor que realiza.
		<p>Competencias de la persona</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fomentar las competencias individuales • Fomentar las competencias Grupales • Fomentar las competencias adecuadas para la institución • Considerar los resultados de la competencia • Considerar las competencias esenciales • Tener en cuenta los conocimientos • Considerar las habilidades blandas • Considerar la actitud • Tener en cuenta la capacitación del personal
		<p>Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Comparar el esfuerzo de los colaboradores con los demás • Identificar si el esfuerzo realizado compensa con el esfuerzo realizado en cada puesto de trabajo. • Conocer si el esfuerzo del colaborador es recompensado de manera justa.
		<p>Percepción de la función</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar la autoevaluación del colaborador • Identificar la alineación de las expectativas del colaborador. • Identificar áreas en donde el colaborador necesita mayor capacitación. • Identificar la motivación y compromiso del colaborador.

OPERACIONALIZACIÓN DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE VARIABLE VARIABLE (V ₁): Gestión por Procesos	Selección de los procesos.	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos existentes • Procesos identificados • Procesos alineados a la visión y misión de la institución • Procesos interrelacionados • Actividades que se realizan tienen entradas y salidas • Las actividades son susceptibles de descomponerse en operaciones o tareas • Asignar la responsabilidad del proceso a una persona 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Considera que en la institución existe procesos ya establecidos para cada una de las áreas que la conforman. 2. Los procesos existentes en cada una de las áreas se encuentran plenamente identificados. 3. Los procesos están alineados a la visión y misión de la institución 4. Considera que los procesos existentes en cada una de las áreas se encuentran interrelacionadas. 5. Considera que las actividades que se realiza en cada una de las áreas tienen entradas y salidas plenamente identificadas. 6. Considera que las actividades que se realizan en cada una de las áreas son susceptibles a descomponerse en sub procesos, operaciones o tareas. 7. Considera que la institución asigna la responsabilidad del proceso a un colaborador. 	CUESTIONARIO	ORDINAL Escala de Likert 5 = Totalmente de acuerdo 4 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 2 = En desacuerdo 1 = Totalmente en desacuerdo
	Estructuración de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura de procesos • Analogía de los procesos • Procesos se vinculan unos con otros • Agrupaciones que forman parte del proceso. • Procesos estratégicos • Procesos operativos • Procesos de soporte 	<ol style="list-style-type: none"> 8. Considera que la institución cuenta con una estructura de procesos (mapa de procesos) 9. Considera que en la institución existe relación entre cada uno de los procesos. 10. Considera que en la institución cada uno de los procesos se vinculan entre cada uno de ellos. 11. Considera que existen agrupaciones o áreas que forman parte del proceso. 12. Considera que en la institución los directivos establecen claramente los lineamientos, políticas y propósitos de la institución. 13. Considera que los procesos operativos que se da en cada área cumplen con los tiempos y las expectativas de los usuarios 14. Considera que las áreas de apoyo, brindan el apoyo suficiente a las áreas operativas de la institución. 		
	Descripción los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción individual de los procesos • Actividades que componen los procesos • Características relevantes • Despliegue de procesos 	<ol style="list-style-type: none"> 15. Considera que en la institución describe de una manera clara y precisa cada uno de los procesos que realiza cada una de las áreas que esta la conforma. 16. Considera que la institución, tiene claro cada una de las actividades que componen los procesos de cada una de las áreas de la institución. 17. Considera que la institución tiene identificada cada una de las características relevantes que realiza cada una de las áreas de la misma. 18. Considera que en la institución se realiza de manera clara y concisa el despliegue de los procesos de cada una de las áreas de la institución (actividades que se realizan como parte de un proceso en cada área) 		

<p>VARIABLE (V2):</p> <p>Evaluación del desempeño laboral</p>	<p>Medición de los resultados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de procesos • Diagrama de procesos 	<p>19. Considera que en la institución se cuenta con una ficha de procesos en la que describe cada una de las acciones que debe de realizar cada colaborador (entradas, salidas, sub procesos, indicadores. etc.).</p> <p>20. Considera que cada una de las actividades que realiza en la institución como parte de su labor, se encuentra diagramada a través de un flujograma de procesos.</p>	<p>ORDINAL</p> <p>Escala de Likert</p> <p>5 = Totalmente de acuerdo</p> <p>4 = De acuerdo</p> <p>3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo</p> <p>2 = En desacuerdo</p> <p>1 = Totalmente en desacuerdo</p>
	<p>Seguimiento de los resultados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Los procesos permiten conseguir los resultados planificados • Indicadores • Flexibilidad • Procesos que no alcanzan los resultados planificados • Circulo de calidad de Deming 	<p>21. Considera que los procesos plenamente identificados y definidos permite conseguir los resultados trazados por la institución.</p> <p>22. Considera que los indicadores establecidos en la ficha de procesos se encuentran claramente establecidos.</p> <p>23. Considera que el trabajo que realiza le permite la flexibilidad en las funciones que realiza.</p> <p>24. Considera que las actividades que realiza en el área en la que se desempeña no le permite alcanzar los resultados planificados.</p> <p>25. Considera que en cada una de las actividades que realiza se planifica, se hace, se actúa y se verifica.</p>	
	<p>Validación de la recompensa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Argumentar aumentos de salario • Identificar el esfuerzo individual de los colaboradores • Conocer si el esfuerzo laboral está en concordancia a sueldo que percibe. • Identificar el esfuerzo realizado para la labor que realiza. 	<p>1. Considera que la institución ofrece un juicio sistemático que permite argumentar aumentos de salario.</p> <p>2. Considera que la institución considera el aumento de salario en merito a sus capacidades y al presupuesto establecido de acuerdo a ley.</p> <p>3. Considera que en la institución se realiza el despido del personal de acuerdo a las evaluaciones pertinentes.</p> <p>4. Considera que los colaboradores muestran responsabilidad en las labores que realizan</p> <p>5. Considera que la institución identifica a través de la evaluación de desempeño en si el esfuerzo laboral está en concordancia a sueldo que percibe el colaborador.</p> <p>6. Considera que la institución al realizar la evaluación de desempeño tiene en consideración identificar el esfuerzo realizado por el colaborador para la labor que realiza.</p>	
	<p>Competencias de la persona</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Individuales • Grupales • Competencias adecuadas para el negocio • Resultados de la competencia • Competencias esenciales • Considera solo conocimientos • Considera las habilidades blandas • Considera la actitud • Capacitación 	<p>7. Considera que en la institución se fomenta las competencias individuales</p> <p>8. Considera que en la institución fomenta las competencias grupales.</p> <p>9. Considera que en la institución se cubre los puestos de trabajo de acuerdo al perfil establecido por la institución.</p> <p>10. Considera que la institución evalúa a su personal teniendo en cuenta la eficiencia en la labor que realiza.</p> <p>11. Considera que en la institución se evalúa desempeño del colaborador en base a indicadores pre establecidos.</p> <p>12. Considera que en la institución al momento de evaluar el desempeño laboral de los colaboradores solo se tiene en cuenta los estudios realizados mas no la experiencia.</p> <p>13. Considera que en la institución al realizar la evaluación del desempeño laboral se tiene en cuenta las habilidades blandas del personal (liderazgo, trabajo en equipo,</p>	

			<p>autocontrol, manejo de conflictos. etc.).</p> <p>14. Considera que en la institución como parte de la evaluación de desempeño se tiene en cuenta las capacitaciones realizadas por el personal.</p>		
	Percepción de que las recompensas dependen del esfuerzo	<ul style="list-style-type: none"> • Comparar el esfuerzo de los colaboradores con los demás • Identificar si el esfuerzo realizado compensa con el esfuerzo realizado en cada puesto de trabajo. • Conocer si el esfuerzo del colaborador es recompensado de manera justa. 	<p>15. Considera que la institución a través de la evaluación de desempeño compara el esfuerzo de los colaboradores con los demás.</p> <p>16. Considera que la institución al realizar la evaluación de desempeño identifica si el esfuerzo realizado por los colaboradores compensa con la labor que realiza.</p> <p>17. Considera que la institución al momento de realizar la evaluación de desempeño reconoce el esfuerzo del colaborador y recompensa de manera justa.</p>		
	Percepción de la función	<ul style="list-style-type: none"> • La percepción sobre la función es justo o tendenciosos. • Reacción negativa sobre los comentarios del evaluador • Factores de evaluación que no lleva a nada 	<p>18. Considera que la percepción que se da en la institución al momento de la evaluación de desempeño es justa.</p> <p>19. Considera que las reacciones a los comentarios por parte de los colaboradores muchas veces pueden ser negativas.</p> <p>20. Considera que al momento de realizar la evaluación de desempeño del personal muchas veces no lleva a <u>nada</u>, es decir no afecta en nada su estabilidad dentro de la institución</p>		

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



**INSTRUMENTO PARA ESTABLECER LA RELACION ENTRE LA GESTIÓN DE
PROCESOS Y EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE ACOSTAMBO PROVINCIA DE TAYACAJA HUANCVELICA,2023**

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad establecer la relación entre la gestión de procesos y la evaluación de desempeño laboral.

Instrucciones: Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

Valoración:

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

Nº	DIMENSIONES / ITEM	ESCALA ORDINAL				
		1	2	3	4	5
D1: SELECCIÓN DE LOS PROCESOS						
1	Considero que en la institución existe procesos ya establecidos para cada una de las áreas que la conforman.	1	2	3	4	5
2	Los procesos existentes en cada una de las áreas se encuentran plenamente identificados.	1	2	3	4	5
3	Los procesos están alineados a la visión y misión de la institución	1	2	3	4	5
4	Considero que los procesos existentes en cada una de las áreas se encuentran interrelacionadas.	1	2	3	4	5
5	Considero que las actividades que se realiza en cada una de las áreas tienen entradas y salidas plenamente identificadas	1	2	3	4	5
6	Considero que las actividades que se realizan en cada uno de las áreas son susceptibles a descomponerse en sub procesos, operaciones o tareas.	1	2	3	4	5
7	Considero que la institución asigna la responsabilidad del proceso a un colaborador.	1	2	3	4	5
D2: ESTRUCTURACIÓN DE LOS PROCESOS						
8	Considero que la institución cuenta con una estructura de procesos (mapa de procesos).	1	2	3	4	5
9	Considero que en la institución existe relación entre cada uno de los procesos	1	2	3	4	5
10	Considero que en la institución cada uno de los procesos se vinculan entre cada uno de ellos.	1	2	3	4	5
11	Considero que existen agrupaciones o áreas que forman parte del proceso	1	2	3	4	5
12	Considero que en la institución los directivos establecen claramente los lineamientos, políticas y propósitos de la institución.	1	2	3	4	5
13	Considero que los procesos operativos que se da en cada área cumplen con los tiempos y las expectativas de los usuarios	1	2	3	4	5
14	Considero que las áreas de apoyo, brindan el apoyo suficiente a las áreas operativas de la institución	1	2	3	4	5
D3: DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS						
15	Considero que en la institución describe de una manera clara y precisa cada uno de los procesos que realiza cada una de las áreas que esta la conforma	1	2	3	4	5
16	Considero que la institución, tiene claro cada una de las actividades que componen los procesos de cada una de las áreas de la institución	1	2	3	4	5
17	Considero que la institución tiene identificada cada una de las características relevantes que realiza cada una de las áreas de la misma	1	2	3	4	5
18	Considero que en la institución se realiza de manera clara y concisa el despliegue de los procesos de cada una de las áreas de la institución (actividades que se realizan como parte de un proceso en cada área)	1	2	3	4	5
D4: MEDICION DE RESULTADOS						
19	Considero que en la institución se cuenta con una ficha de procesos en la que describe cada una de las acciones que debe de realizar cada colaborador (entradas, salidas, sub procesos, indicadores, etc.).	1	2	3	4	5

20	Consideran que cada una de las actividades que realiza en la institución como parte de su labor, se encuentra diagramada a través de un flujograma de procesos.	1	2	3	4	5
D5: SEGUIMIENTO DE LOS RESULTADOS						
21	Consideran que los procesos plenamente identificados y definidos permite conseguir los resultados trazados por la institución	1	2	3	4	5
22	Consideran que los indicadores establecidos en la ficha de procesos se encuentran claramente establecidos	1	2	3	4	5
23	Consideran que el trabajo que realiza le permite la flexibilidad en las funciones que realiza	1	2	3	4	5
24	Consideran que las actividades que realiza en el área en la que se desempeña no le permite alcanzar los resultados planificados	1	2	3	4	5
25	Consideran que en cada una de las actividades que realiza se planifica, se hace, se actúa y se verifica	1	2	3	4	5



INSTRUMENTO PARA ESTABLECER LA RELACION ENTRE LA GESTIÓN DE PROCESOS Y EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACOSTAMBO PROVINCIA DE TAYACAJA HUANCVELICA,2023

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad establecer la relación entre la gestión de procesos y la evaluación de desempeño laboral.

Instrucciones: Favor de marcar una alternativa por cada ítem del cuestionario, la que más se acerca a su percepción y con la veracidad que caracteriza a su persona.

Valoración:

- 5 = Totalmente de acuerdo
- 4 = De acuerdo
- 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 1 = Totalmente en desacuerdo

N°	DIMENSIONES / ITEM	ESCALA ORDINAL				
		1	2	3	4	5
D1: VALIDACION DE LA RECOMPENSAS						
1	Considera que la institucion ofrece un juicio sistematico que permite argumentar aumentos de salario.	1	2	3	4	5
2	Considera que la institucion considera el aumento de salario en merito a sus capacidades y al presupuesto establecido de acuerdo a ley.	1	2	3	4	5
3	Considera que en la institucion se realiza el despido del personal de acuerdo a las evaluaciones pertinentes.	1	2	3	4	5
4	Considera que los colaboradores muestran responsabilidad en las labores que realizan.	1	2	3	4	5
5	Considera que la institucion identifica a traves de la evaluacion de desempeno en si el esfuerzo laborar está en concordancia a sueldo que percibe el colaborador	1	2	3	4	5
6	Considera que la institucion al realizar la evaluacion de desempeno tiene en consideración identificar el esfuerzo realizado por el colaborador para la labor que realiza	1	2	3	4	5
D2: COMPETENCIAS DE LA PERSONA						
7	Considera que en la institución se fomenta las competencias individuales	1	2	3	4	5
8	Considera que en la institución fomenta las competencias grupales	1	2	3	4	5
9	Considera que en la institucion se cubre los puestos de trabajo de acuerdo al perfil establecido por la institucion	1	2	3	4	5
10	Considera que la institucion evalua a su personal teniendo en cuenta la eficiencia en la labor que realiza	1	2	3	4	5
11	Considera que en la institucion se evalua desempeno del colaborador en base a indicadores pre establecidos	1	2	3	4	5
12	Considera que en la institucion al momento de evaluar el desempeno laboral de los colaboradores solo se tiene en cuenta los estudios realizados mas no la experiencia	1	2	3	4	5
13	Considera que en la institucion al realizar la evaluacion del desempeno laboral se tiene en cuenta las habilidades blandas del personal (liderazgo, trabajo en equipo, autocontrol, manejo de conflictos. etc.).	1	2	3	4	5
14	Considera que en la institucion como parte de la evaluacion de desempeno se tiene en cuenta las capacitaciones realizadas por el personal.	1	2	3	4	5
D3: PERCEPCION DE QUE LAS RECOMPENSAS DEPENDEN DEL ESFUERZO						
15	Considera que la institucion a traves de la evaluacion de desempeno compara el esfuerzo de los colaboradores con los demás	1	2	3	4	5
16	Considera que la institucion al realizar la evaluacion de desempeno identifica si el esfuerzo realizado por los colaboradores compensa con la labor que realiza	1	2	3	4	5
17	Considera que la institucion al momento de realizar la evaluacion de desempeno reconoce el esfuerzo del colaborador y recompensa de manera justa	1	2	3	4	5
D4: PERCEPCION DE LA FUNCION						
18	Considera que la percepción que se da en la institución al momento de la evaluación de desempeño es justa	1	2	3	4	5
19	Considera que las reacciones a los comentarios por parte de los colaboradores muchas veces pueden ser negativas	1	2	3	4	5

20	Considera que al momento de realizar la evaluación de desempeño del personal muchas veces no lleva a nada, es decir no afecta en nada su estabilidad dentro de la institución	1	2	3	4	5
----	---	---	---	---	---	---

CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES			
Apellidos y nombres del experto: MELQUIADES FLAVIO CAMAYO MEZA	DNI:	19916729	
Grado Académico: MAGISTER EN GESTION PUBLICA	Cargo:	Docente universitario	
Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes	E-mail:	d.mcamayo@upla.edu.pe	
Gestión de procesos y evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huanavelica, 2023			
Tesis: Bach. ASTETE PARAGUAY, ANGELA BETSABE			
Bach. SILVESTRE SALOME, YERALDINE LEONELA			

VARIABLE: GESTIÓN DE PROCESOS

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		00 – 20%				21 – 40%				41 – 60%				61 – 80%				81 – 100%			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																			X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																				X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger información																				X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos -científicos																			X	
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																			X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																			X	
PUNTAJE PARCIAL																					
PUNTAJE TOTAL																					

VALORACIÓN

PROMEDIO	Puntaje	93%
	90	


 PROFESOR MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
 Flavio Camayo Meza
 COTIAD JUNTA N° 004

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES			
Apellidos y nombres del experto:	MELQUIADES FLAVIO CAMAYO MEZA	DNI:	19916729
Grado Académico:	MAGISTER EN GESTION PUBLICA	Cargo:	Docente universitario
Institución donde labora:	Universidad Peruana Los Andes	E-mail:	d.mcamayo@upla.edu.pe
Gestión de procesos y evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023			
Tesistas:	Bach. ASTETE PARAGUAY, ANGELA BETSABE		
	Bach. SILVESTRE SALOME, YERALDINE LEONELA		

VARIABLE: EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		00 - 20%				21 - 40%				41 - 60%				61 - 80%				81 - 100%			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formalizado con lenguaje apropiado																			X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																			X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos -científicos																			X	
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																				X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																				X
PUNTAJE PARCIAL																					
PUNTAJE TOTAL																					

VALORACIÓN

PROMEDIO	Puntaje	92%
	90	




 UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
 Mg. Flavio Camayo Meza
 COPILAD JUN 14 2024

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MIGUEL ANIBAL CERRON ALIAGA	DNI: 19807450
Grado Académico: MAGISTER EN GESTION PUBLICA	Cargo: Docente universitario
Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes	E-mail: d.mcerron@upla.edu.pe
Gestión de procesos y evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023	
Tesis: Bach. ASTETE PARAGUAY, ANGELA BETSABE	
Bach. SILVESTRE SALOME, YERALDINE LEONELA	

VARIABLE: **EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL**

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		00 – 20%				21 – 40%				41 – 60%				61 – 80%				81 – 100%			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																				X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos -científicos																			X	
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																			X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																			X	
PUNTAJE PARCIAL																					
PUNTAJE TOTAL																					

VALORACIÓN

PROMEDIO	Puntaje	93%
	90	


 Mg. Miguel Anibal Cerrón Aliaga
 Reg. CLAD N° 03698

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: MIGUEL ANIBAL CERRON ALIAGA	DNI: 19807450
Grado Académico: MAGISTER EN GESTION PUBLICA	Cargo: Docente universitario
Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes	E-mail: d.mcerron@upla.edu.pe
Gestión de procesos y evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023	
Tesis: Bach. ASTETE PARAGUAY, ANGELA BETSABE Bach. SILVESTRE SALOME, YERALDINE LEONELA	

VARIABLE: **EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL**

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		00 – 20%				21 – 40%				41 – 60%				61 – 80%				81 – 100%			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																				X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos -científicos																			X	
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																			X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																			X	
PUNTAJE PARCIAL																					
PUNTAJE TOTAL																					

VALORACIÓN

PROMEDIO	Puntaje	93%
	90	


 Mg. Miguel Anibal Cerrón Aliaga
 Reg. CLAO N° 03688

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES	
Apellidos y nombres del experto: MARTINEZ VITOR PAUL DENIS	DNI: 20020263
Grado Académico: Mtro. Administración Estratégica de Empresas	Cargo: Docente universitario
Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes	E-mail: d.pmartinez@upla.edu.pe
Gestión de procesos y evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica, 2023	
Tesis: Bach. ASTETE PARAGUAY, ANGELA BETSABE	
Bach. SILVESTRE SALOME, YERALDINE LEONELA	

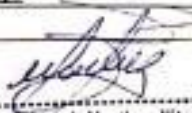
VARIABLE: GESTIÓN DE PROCESOS

II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		00 - 20%				21 - 40%				41 - 60%				61 - 80%				81 - 100%			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conducta observable																			X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																				X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																				X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos																			X	
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																			X	
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																			X	
PUNTAJE PARCIAL																					
PUNTAJE TOTAL																					

VALORACIÓN

PROMEDIO	Puntaje	93%
	90	


Mtro. Paul Denis Martinez Vitor
ADMINISTRADOR
CLAD - 03489

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS


I. DATOS GENERALES	
Apellidos y nombres del experto: MARTINEZ VITOR PAUL DENIS	DNI: 20020263
Grado Académico: Mtro. Administración Estratégica de Empresas	Cargo: Docente universitario
Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes	E-mail: d.pmartinez@upla.edu.pe
Gestión de procesos y evaluación del desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Acostambo Provincia de Tayacaja Huancavelica.2023	
Tesis: Bach. ASTETE PARAGUAY, ANGELA BETSABE Bach. SILVESTRE SALOME, YERALDINE LEONELA	

VARIABLE: EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL
II. ASPECTOS A EVALUAR

INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		00 – 20%				21 – 40%				41 – 60%				61 – 80%				81 – 100%			
		05	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																			X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger la información																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos -científicos																			X	
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																				X
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																				X
PUNTAJE PARCIAL																					
PUNTAJE TOTAL																					

VALORACIÓN

PROMEDIO	Puntaje	92%
	90	


 Mtro. Paul Denis Martínez Vitor
 ADMINISTRADOR

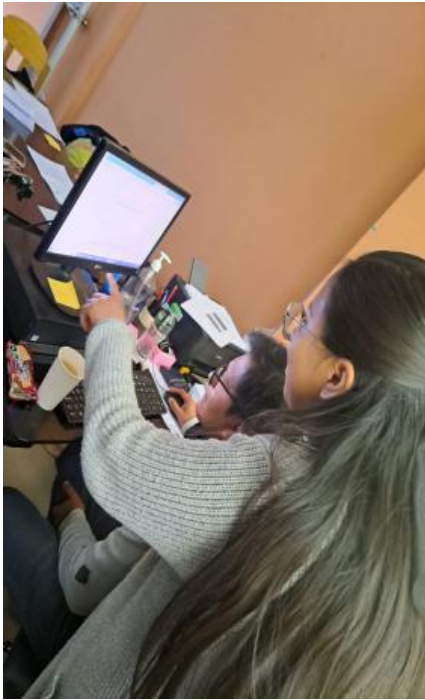
DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS

VARIABLE	GESTION DE PROCESOS																									
	IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PROCESOS							ESTRUCTURACIÓN DE LOS PROCESOS (MAPA DE PROCESOS)							DESCRIPCIÓN DE CADA UNO DE LOS PROCESOS				SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN		MEJORA DE LOS PROCESOS					
	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	
SUJETOS																										
1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3		
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4
3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5
5	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5
6	3	2	3	4	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2
7	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	2	2	4	4
10	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
11	5	4	3	4	4	3	2	2	5	5	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	5	1	5	3	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3
14	4	4	4	4	4	3	3	1	1	4	4	4	1	1	3	5	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3
18	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	2	2	5	4	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
20	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
21	2	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	4	4	4
22	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
23	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	4	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2
25	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
27	2	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
28	3	4	4	3	4	1	1	3	4	3	4	4	4	2	4	4	2	2	1	5	3	4	3	2	4	4
29	4	3	3	4	5	3	5	5	4	2	4	5	2	4	4	5	5	3	4	5	3	4	3	2	4	4
30	2	2	4	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	5	3	3	4	2	5	4	4	3	2	2
31	4	4	5	3	3	3	5	4	2	2	3	3	2	3	3	4	2	2	4	3	3	3	1	1	3	3
32	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	3	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	1
33	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	1	2	2	3	1	2	1	1	2	2	1	3	3	1	2	2
34	1	2	3	4	3	2	2	4	2	4	2	2	3	2	2	1	1	4	3	3	4	2	5	2	4	4
35	2	2	3	4	2	4	4	3	2	4	2	4	3	2	4	2	3	3	2	2	5	4	3	2	3	3
36	3	2	2	4	4	2	2	4	3	5	2	2	3	4	5	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2
37	3	4	3	4	2	5	4	3	4	5	3	3	2	3	4	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	2

VARIABLE	EVALUCION DE DESEMPEÑO LABORAL																			
DIMENSIONES	VALIDACION DE LA RECOMPENSA						COMPETENCIAS DE LA PERSONA								PERCEPCIÓN DE QUE LAS RECOMPENSAS DEPENDEN DEL ESFUERZO			PERCEPCIÓN DE LA FUNCIÓN		
ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
SUJETOS																				
1	5	5	4	5	5	5	3	3	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	3	5
2	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4
3	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4
4	3	3	5	4	1	3	4	4	5	5	4	1	5	4	4	4	4	4	1	3
5	3	3	5	2	4	2	2	1	2	3	1	2	5	4	4	4	4	4	1	3
6	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	3	3	4	1	4	4	2	2	5	5	4	5	2	2	4	4	2	3	5	2
11	1	5	2	4	1	2	3	4	1	1	2	5	4	2	2	1	2	1	2	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	2
14	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3
15	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
17	2	2	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	5	3	3	4	4	4	4	5	5	4	3	2	4	3	3	5	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
22	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	1	2	1	2	5	5	1	1
24	3	2	2	3	3	4	2	2	2	2	2	3	4	3	4	2	4	3	2	2
25	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2
26	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	2	4	3	3	2	4	3	2
27	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
28	4	2	5	3	4	3	4	2	4	4	3	2	4	2	3	2	4	3	2	4
29	4	5	3	5	3	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	5	3	4	3	3
30	5	4	2	2	3	4	4	2	5	4	2	3	4	3	2	3	4	4	2	3
31	2	2	3	1	2	2	3	3	2	2	3	1	2	2	1	1	2	4	3	3
32	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2
33	2	3	4	3	3	4	2	2	1	1	3	2	2	1	3	4	2	3	4	2
34	2	1	1	2	4	4	4	3	2	5	3	3	2	4	2	4	2	2	4	3
35	4	2	1	2	3	3	3	4	2	2	3	3	4	4	2	3	2	2	3	3
36	1	4	1	3	3	2	2	4	2	2	5	3	2	2	3	4	3	5	4	2
37	4	4	3	4	3	4	3	2	2	3	4	2	2	3	3	2	3	4	3	2

FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO





CONSENTIMIENTO INFORMADO



“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Les damos un cordial saludo y a la vez brindamos el consentimiento informado para que las investigadoras Srta. ANGELA BETSABE ASTETE PARAGUAY, identificada con DNI N°71377333 y YERALDINE LEONELA SILVESTRE SALOME identificada con DNI N° 72497134. realicen y recojan la información necesaria y así puedan realizar su investigación en nuestra institución cuyo título es TITULO: GESTIÓN DE PROCESOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACOSTAMBO PROVINCIA DE TAYACAJA HUANCAVELICA, 2023.

Huancayo, 20 de setiembre del 2023.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACOSTAMBO
TAYACAJA - HUANCAVELICA
ALCALDIA
Lic. Edinson Cabrera Ruidas
ALCALDE

Por una nueva historia

**FUNCIONARIOS Y TRABAJADORES DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACOSTAMBO**

N°	CARGO	NOMBRE Y APELLIDOS
1	GERENTE MUNICIPAL	IVAN YUPARI ANYAIPOMA
2	ASISTENTE DE GERENCIA MUNICIPAL	MAGDALENA MESCUA FLORES
3	ASESOR LEGAL	NESTOR LUIS FLORES QUIÑONEZ
4	ASESOR DE PLANIFICACIÓN Y PRESUPUESTO	FREDY QUISPE CAYETANO
5	GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y DESARROLLO URBANO Y RURAL	RAUL TINOCO CASTRO
6	ASISTENTE DE OBRAS	CARLOS HUAYLLANI YALLI
7	ASISTENTE DE OBRAS	DANY HUANAY MANTARI
8	ASISTENTE DE OBRAS	PAMELA HUISSA CANCHUMUNI
9	GERENCIA DE DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL	JEAN CARLOS LIMAYLLA GONZALES
10	ASISTENTE DE DESARROLLO ECONOMICO Y SOCIAL	FRANKLIN LEIVA HUAMAN
11	REGISTRO CIVIL	JORGE GUILLERMO NIETO CHUQILLANQUI
12	DEMUNA Y OMAPED	LUZ IRMA MATAMOROS GARCIA
13	PVL	SAYEL CARDENAS CONGORA
14	VIGILANTE DE MICRO RED SALUD	TEODORO JESUS ELESCANO FLORES
15	VIGILANTE MUNICIPAL NOTURNO	CLEMENTE MACARIO ANTONIO VICTOR
16	VIGILANCIA DE LIMPIEZA DE LA I.E DE VILLA REAL	MACARIO RAMOS DE LA CRUZ
17	SUB GERENCIA DE ABASTECIMIENTO	WILMER W. ROJAS HUIZA
18	ASISTENTE DE LA SUB GERENCIA ABASTECIMIENTO	LUZ YENESI HUANAY CASTRO
19	UNIDAD DE ALMACEN	FERNANDO JULIO CORZO BLANQUILLO
20	SUB GERENCIA DE TESORERIA	MERILYN MERLY HUACHOS QUISPE
21	ASISTENTE DE LA SUB GERENCIA DE TESORERIA	YOMARA JENNY ESPINOZA CURI
22	GERENCIA AMBIENTAL Y SERVICIOS PUBLICOS	ANDREA OSORIO ESTELA
23	SERENAZGO DE LA MDA	ANIBAL POMA HUAMAN
24	PERSONAL DE LIMPIEZA DE PARQUES	ANTONIO BAUTISTA QUISPE
25	PERSONAL DE LIMPIEZA	ESTEBAN QUIQUIA CALDERON
26	LIMPIEZA DE LA MDA	MARY FLOR VILA AROTOMA
27	PERSONAL DE RESIDUOS SOLIDOS	JEINER CUZMA CAMPOS
28	PERSONAL DE RESIDUOS SOLIDOS	JAIME CARBAJAL RAMOS
29	PERSONAL CONDUCTOR DE RESIDUOS SOLIDOS	ALFREDO ELIZARBE BAUTISTA
30	PERSONAL DE SERENAZGO (NOCTURNO)	UBER OJEDA PEREZ
31	PERSONAL DE SERENAZGO (NOCTURNO)	JOSE GARCIA QUISPE



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ACOSTAMBO
TANCAJA - HUANCAYELICA

Lic. Dimson Cabrera Rivas
ALCALDE

Por una nueva historia

32	PERSONAL DE LIMPIEZA DE CEMENTERIO	ROSMERY CARINA AYLAS MATOS
33	PERSONAL DE LIMPIEZA	MARIAELENA ELESCANO RUDAS
34	SECRETARIA GENERAL	JHANETT TICLLACURI CAMASCA
35	ASISTENTE DE SECRETARIA GENERAL	MARILU MARTINEZ CALDERON
36	CHOFER DE LA CAMIONETA	TITO HUATARONGO SOLANO
37	ATM	SANTAIGO CARHUAS MARCAS

