

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Facultad de Ciencias Administrativas y

Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

**Gestión por procesos y desempeño laboral en la UGEL Puerto
Inca, Huánuco - 2023**

Para Optar : El título Profesional de Licenciado en Administración

Autora : Bach. PAUCAR GANZ, CIGRID YUVICKSA

Coautor : Bach. RIVERA INGARUCA, GERMAN ARNOLD

Asesor : Mtro. Munive Orrego, Vilma Hermelinda

Línea de Investigación

Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de Recursos

Fecha de Inicio y Culminación: 12-08-2023 al 11-08-2024

**HUANCAYO, PERÚ
2023**

HOJA DE APROBACIÓN DE JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

Gestión por procesos y desempeño laboral en la UGEL
Puerto Inca, Huánuco - 2023

PRESENTADA POR:

Bach. PAUCAR GANZ, CIGRID YUVICKSA

Bach. RIVERA INGARUCA, GERMAN ARNOLD

PARA OPTAR EL TITULO DE:

Licenciado en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

DECANO : _____

PRIMER
MIEMBRO : _____

SEGUNDO
MIEMBRO : _____

TERCER
MIEMBRO : _____

Huancayo, de del 2024

**GESTIÓN POR PROCESOS Y DESEMPEÑO LABORAL
EN LA UGEL PUERTO INCA, HUÁNUCO - 2023**

ASESORA

MTRO. MUNIVE ORREGO VILMA HERMELINDA

DEDICATORIA

A nuestras familias, cuya paciencia y amor fueron fundamentales en cada etapa de esta investigación.

Los Autores

AGRADECIMIENTO

Especialmente, queremos expresar nuestra gratitud a nuestra asesora, la Mtra. Vilma Hermelinda Munive Orrego, quien con su paciencia y dedicación supo guiarnos en la realización de este trabajo de investigación. Agradecemos también a nuestra universidad por acogernos en sus aulas y brindarnos las enseñanzas que fortalecieron nuestros conocimientos, así como a sus maestros, quienes son un digno ejemplo a seguir.

Arnold y Cigrid

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0359 - FCAC -2024

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

Gestión por procesos y desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco - 2023

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : Bach. PAUCAR GANZ CIGRID YUVICKSA
 Bach. RIVERA INGARUCA GERMAN ARNOLD

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : Mtro. MUNIVE ORREGO VILMA HERMELINDA

Fue analizado con fecha 16/08/2024; con 115 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, 16 de agosto del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
 JEFA
 Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

CONTENIDO

CONFORMACIÓN DE LOS JURADOS	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA	¡Error! Marcador no definido.
AGRADECIMIENTO	¡Error! Marcador no definido.
CONTENIDO	vii
CONTENIDO DE TABLAS	x
CONTENIDO DE FIGURAS	x
RESUMEN	12
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN.....	14
CAPITULO I	16
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	16
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA	16
1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	22
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	23
1.4.1. Justificación Social	23
1.4.2. Justificación Teórica	24
1.4.3. Justificación Metodológica	24
1.5. OBJETIVOS	25
1.5.1. Objetivo General	25
1.5.2. Objetivos Específicos	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO II	26

MARCO TEÓRICO	26
2.1. ANTECEDENTES	26
2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS	35
CAPITULO III.....	49
HIPÓTESIS	50
3.1. Hipótesis General	50
3.2. Hipótesis Específicas	¡Error! Marcador no definido.
3.3. Variables	¡Error! Marcador no definido.
CAPITULO IV	53
METODOLOGÍA	53
4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN.....	53
4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	53
4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	54
4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	54
4.5. POBLACIÓN Y MUESTRA	54
4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	56
4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	58
4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN	58
CAPITULO V.....	60
RESULTADOS	¡Error! Marcador no definido.
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	79
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES.....	85
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88

MATRIZ DE CONSISTENCIA	91
ANEXOS	91
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	92
MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO.....	106
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN	97
CONFIABILIDAD VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO.....	102
DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS	109
FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO	111

CONTENIDO DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de las Variables	51
Tabla 2 Gestión por procesos en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023	60
Tabla 3 Dimensiones de la variable gestión por procesos en la UGEL puerto INCA, Huánuco 2023	62
Tabla 4 Desempeño laboral en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 20.23	64
Tabla 5 Dimensiones de la variable desempeño laboral gestión por procesos en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023.....	65
Tabla 6 Coeficiente de correlación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023.....	67
Tabla 7 Coeficiente de correlación entre la identificación, selección de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023	69
Tabla 8 Coeficiente de correlación entre la estructuración de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023	71
Tabla 9 Coeficiente de correlación entre la descripción por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023.....	73
Tabla 10 Coeficiente de correlación entre el seguimiento, medición de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023	75
Tabla 11 Coeficiente de correlación entre la mejora de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023.....	77

CONTENIDO DE FIGURAS

Figura 1 Porcentaje de Incentivo por Desempeño Institucional 2007-2011	18
Figura 2 Modelo para la agrupación de procesos en el mapa de procesos.....	41
Figura 3 Modelo de Ficha Técnica de Procesos.....	43
Figura 4 Gestión por procesos en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023.....	61
Figura 5 Dimensiones de la variable gestión por procesos en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023.....	62
Figura 6 Desempeño laboral en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023.....	64
Figura 7 Dimensiones de la variable desempeño laboral gestión por procesos en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023.....	65

RESUMEN

La siguiente investigación que presenta los autores, es referente a la gestión de procesos y como este se relaciona con el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023, la investigación se empleó como base estructural, el cual es el método científico, que orienta como efectuar una investigación: Hipotético – Deductivo. Nivel de Investigación: Correlacional, Diseño. No experimental, de corte transversal y de tipo Básica. La población estuvo constituida por 47 colaboradores. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la técnica de la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual constaba de 50 preguntas. La conclusión obtenida sobre la base de los resultados se ha establecido que, sabiendo que el coeficiente $r_s = 0.874$ y significación bilateral $p = 0.000$, el coeficiente es significativo, se afirma que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables investigadas, por tal motivo se concluyó que existe relación significativa entre gestión por procesos y el desempeño laboral, con un nivel de significancia del 99%, respondiendo así al objetivo planteado al inicio de la investigación, llegando a comprobar que la gestión por procesos y el desempeño laboral son uno de los componentes básicos en los que se apoya una organización exitosa.

Palabras claves: Gestión por Procesos, Desempeño laboral, Selección de los Procesos

ABSTRACT

The following research presented by the authors is related to process management and how this is related to work performance at UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023, the research was used as a structural basis, which is the scientific method, which guides How to carry out an investigation: Hypothetical – Deductive. Research Level: Correlational, Design. Non-experimental, cross-sectional and Basic type. The population was made up of 47 collaborators. Data collection was carried out by applying the survey technique and the instrument used was the questionnaire, which consisted of 50 questions. The conclusion obtained based on the results has been established that, knowing that the coefficient $r_s = 0.874$ and bilateral significance $p = 0.000$, the coefficient is significant, it is stated that there is a very strong positive correlation between the investigated variables, for this reason It was concluded that there is a significant relationship between process management and work performance, with a significance level of 99%, thus responding to the objective set at the beginning of the research, proving that process management and work performance are one of the the basic components on which a successful organization is based.

Keywords: Process Management, Job Performance, Process Selection

INTRODUCCIÓN

La gestión por procesos es un enfoque que busca mejorar continuamente las actividades dentro de una organización. Su objetivo principal es optimizar el flujo de trabajo para hacerlo más eficiente y alineado con las necesidades de los clientes. Todas las actividades realizadas en una empresa están compuestas por procesos, y su adecuada gestión es esencial para ofrecer a los clientes la mejor experiencia posible. Este enfoque se complementa con otras acciones empresariales, como la capacitación de los empleados, la organización de cada sector, la modernización tecnológica y cualquier otra iniciativa que contribuya a generar valor agregado.

La gestión por procesos se basa en una estructura organizativa horizontal, lo que permite la participación de personas de diferentes áreas en un mismo proceso. La eficiencia de estos procesos es fundamental para determinar la eficiencia global de una empresa. Por lo tanto, la gestión por procesos implica reordenar los flujos de trabajo en toda la organización, con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente y facilitar las tareas del personal, requiriendo la participación de todos los empleados.

Este estudio se inicia como una exploración teórica para el desarrollo de una tesis, centrada en la gestión óptima de la organización. Busca motivar a cada miembro a identificar su función dentro de la institución y a contribuir a la mejora continua. Además, se enfoca en el liderazgo de los directivos de las instituciones públicas, quienes, al guiar a sus equipos, alcanzan metas y objetivos, generan valor y entregan resultados. Administran recursos y lideran a sus equipos de trabajo. Las acciones necesarias para implementar un enfoque basado en procesos en un sistema de gestión se pueden dividir en cinco grandes fases:

- 1°. Identificación y selección de los procesos.
- 2°. Estructuración de los procesos (Mapa de Procesos).
- 3°. Descripción de cada uno de los procesos.
- 4°. Seguimiento y medición para conocer los resultados que se obtienen.
- 5°. Mejora de los procesos con base en el seguimiento y medición realizado.

Por tanto, es preciso desarrollar formas de medir y de evaluar cada proceso a efecto de mejorarlo y de alinearlos con los objetivos estratégicos de la organización” (Idalberto Chiavenato, 2009, p.13)

El problema de nuestra investigación es ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023?, usaremos una metodología de investigación que incluye un nivel correlacional, con un tipo de investigación básica y un diseño no experimental de corte transversal. Esta investigación está dividida en cinco capítulos, siendo los siguientes:

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	Se desarrolla el marco teórico de la investigación
Capítulo III	Se considera la hipótesis de la investigación
Capítulo IV	Se considera la metodología de la investigación
Capítulo V	Resultados, análisis y discusión de resultados, considerando también las, referencias bibliográficas y los anexos

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD DEL PROBLEMA

El Estado tiene como una de sus principales preocupaciones el desarrollo y fortalecimiento de las capacidades y buenas prácticas de quienes ejercen funciones públicas en el Perú, con el objetivo de favorecer su desarrollo personal e incrementar la calidad de los servicios públicos, todo ello basándose en principios éticos en la función pública.

Desde hace muchos años, se ha demostrado que la mejor forma de administrar organizaciones y acercarlas al cumplimiento de su visión y objetivos estratégicos es aplicando la Gestión por Procesos. Esto implica que identificar y mejorar procesos debe ser una prioridad, enfocándose en lo importante (lo estratégico) sobre lo urgente (el día a día).

El sector público ha mostrado nuevas inquietudes en comunicación, gestión y desempeño laboral, lo que le ha permitido adaptarse a las demandas y contextos diversos, proporcionando implicaciones específicas para futuras crisis (Coombs & Timothy, 2020).

Actualmente, el desempeño laboral es un factor determinante en el entorno organizacional. Según Jara Martínez et al. (2018), el recurso humano juega un papel crucial en el éxito de las instituciones públicas. Por lo tanto, el desempeño laboral debe ser óptimo para la realización personal, y las instituciones deben contar con talento humano calificado y especializado para cumplir con las expectativas del Estado.

A **nivel internacional**, según la Universidad de Desarrollo Facultad de Gobierno (2009), había avances en gestión, pero aún existían muchas oportunidades de mejora en la mayoría de los 240 organismos de la administración del Estado chileno. En la mayoría de las mediciones de calidad de gestión, solo entre el 10 y el 20% de los organismos lograban buenos resultados, mientras que el resto no lo hacía, y otro 10-20% mostraba resultados muy insuficientes. Esto sugiere que, para la mayoría de los organismos públicos, el marco legal no era la restricción crítica para mejorar la gestión.

En materia de gestión, lo relevante continúa siendo el logro de los indicadores del Programa de Mejoramiento de la Gestión de cada Servicio. El incumplimiento de estos indicadores puede derivar en una crisis de recursos humanos y asociaciones gremiales, con un alto costo político para las autoridades. Los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG), impulsados por el Ministerio de Hacienda a través de su Dirección de Presupuestos (DIPRES), implican la creación de una batería de indicadores para cada institución, cuyo cumplimiento está sujeto a un incentivo monetario trimestral. Estos indicadores contienen metas consensuadas entre los organismos públicos y la DIPRES, representando desafíos reales respecto a los productos y servicios que cada institución pública ofrece a la ciudadanía (salud, educación, obras públicas, subsidios, seguridad, etc.).

Así, con el objetivo de que los servicios públicos ejecuten el presupuesto asignado de la manera más eficiente y eficaz posible, las instituciones trabajan arduamente para cumplir con estos compromisos.

Figura 1*Porcentaje de Incentivo por Desempeño Institucional 2007-2011*

Porcentaje de Incentivo por Desempeño Institucional 2007 - 2011						Porcentaje de Cumplimiento
1998	2004	2007	2008	2009	2010 en adelante	
3%	5%	5,7%	6,3%	7,0%	7,6%	90% - 100%
1,5%	2,5%	2,85%	3,15%	3,5%	3,8%	75% - 89%
0%	0%	0%	0%	0%	0%	< 75%

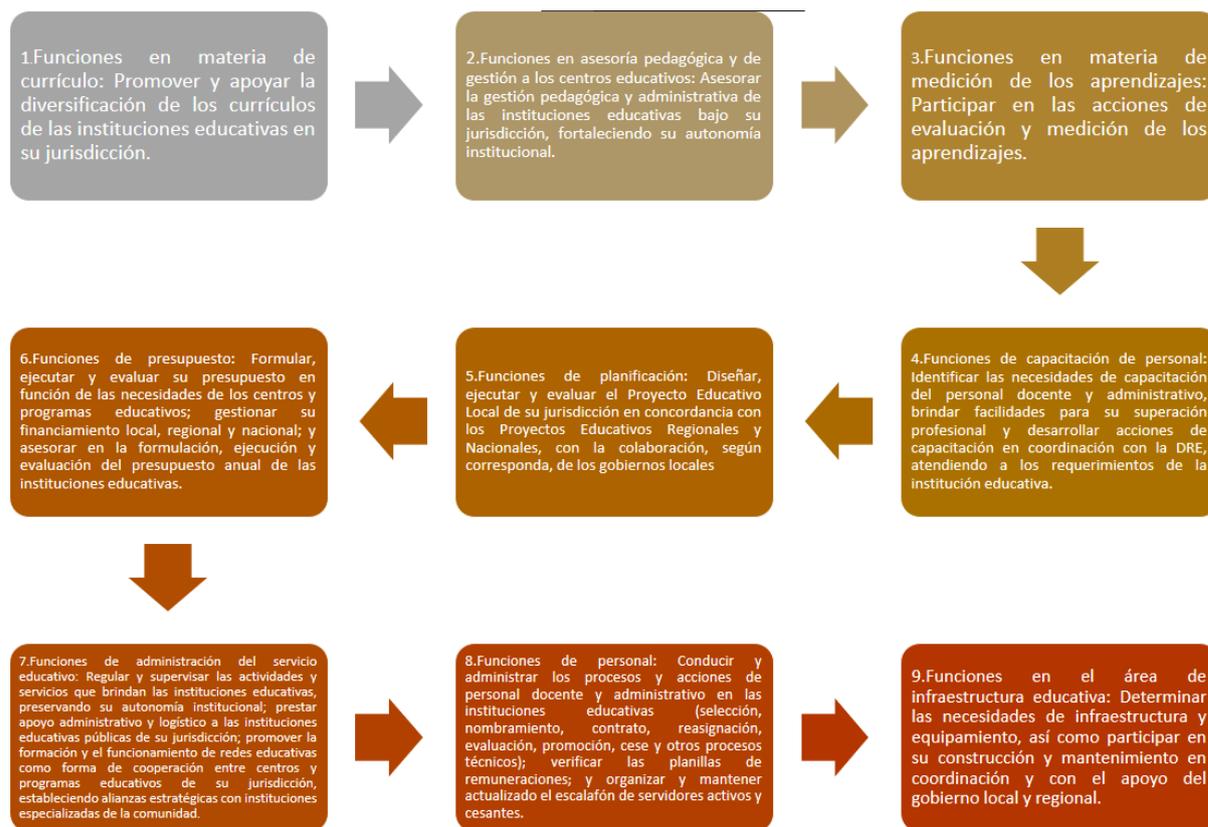
Nota. El cuadro nos describe el porcentaje de incentivo por desempeño institucional 2007-2011, en las instituciones del Estado Chileno. Fuente: Universidad de Desarrollo Facultad de Gobierno.

En el **ámbito nacional**, la política peruana de modernización de la gestión pública impulsa, articula y orienta a todas las instituciones públicas para ofrecer un servicio de calidad que satisfaga las demandas de los ciudadanos. El Ministerio de Educación (MINEDU), como organismo rector del sector, aprobó la Gestión por Procesos (GpP) mediante la Resolución de Secretaría General N° 908-2015 y la Directiva N° 006-2015. Esta estructura organizacional diferente implica procesos que permiten solucionar de forma ágil y sencilla los problemas de los usuarios. Esta responsabilidad exige que todos los niveles del ámbito educativo transiten de un enfoque tradicional a una organización moderna y pertinente, orientada a lograr resultados en los aprendizajes. En cuanto a la gestión pedagógica, aún no se han concretado directrices que garanticen la calidad educativa. Sin embargo, el Plan de Concertación Nacional establece el Proyecto Educativo Nacional hasta 2021, con el objetivo de alcanzar una educación de excelencia. No obstante, hasta la fecha no se han superado las brechas existentes debido a la rigidez administrativa, el burocratismo y, sobre todo, la corrupción presente en todos los niveles.

Según la normativa vigente, las UGEL son órganos desconcentrados de las DRE y brindan soporte técnico, pedagógico, institucional y administrativo a las instituciones y programas educativos de su ámbito para asegurar un servicio educativo de calidad con equidad. Como instancia con relación directa con las escuelas, las UGEL son responsables de la transmisión, tramitación y/o ejecución de decisiones emitidas por el nivel central y del control de su cumplimiento.

Para cumplir sus funciones, las UGEL cuentan con órganos de dirección, línea, asesoramiento, apoyo, control y participación. Las instituciones educativas actúan como órganos de ejecución de estas instancias. Generalmente, las UGEL tienen tres áreas para desarrollar sus actividades: Área de Gestión Administrativa, Área de Gestión Institucional y Área de Gestión Pedagógica.

Las diversas funciones que debe cumplir la UGEL según la normativa vigente pueden agruparse en los siguientes nueve tipos:



En el **ámbito local**, cuando la UGEL busca mejorar un servicio específico basándose en su información y criterios en un programa de calidad determinado (por ejemplo, horas de trabajo o espacio físico), se refiere a la "calidad programada". Por otro lado, los usuarios de la ciudad que reciben el servicio también forman una idea de la calidad del servicio que esperan recibir, lo que se llama "calidad esperada". Cuando estas dos cualidades, la programada por la institución pública y la esperada por el usuario, no coinciden, se produce insatisfacción del usuario; si coinciden, se cumplen las necesidades y expectativas de los usuarios.

Desde la perspectiva del ciudadano, se debe considerar tanto la calidad final del proceso como la calidad percibida por los usuarios. A pesar de los esfuerzos realizados por la UGEL para alinear la calidad percibida con la planeada, si no satisface la demanda de calidad solicitada por los usuarios, hablar de satisfacción es inútil, ya que no se han cumplido sus necesidades y requisitos. La calidad percibida no siempre coincide con la calidad esperada, porque cada vez que se satisface una necesidad, surge otra.

Para la UGEL, lo más importante es garantizar que la calidad del servicio percibida por los usuarios coincida con sus expectativas, lo que se llama "satisfacción". La mejora de la calidad en la institución pública no puede basarse solo en mejoras en planificación, organización, gestión y control; es necesario mejorar el talento humano, los materiales de trabajo, la infraestructura y la preparación psicológica de los trabajadores para asegurar que el usuario reciba un servicio de calidad conforme a sus expectativas. Para lograr esto, es fundamental conocer las expectativas y necesidades de los ciudadanos y adaptar la programación a la calidad esperada.

La institución ha enfrentado una gran insatisfacción por parte de los usuarios, ya que sus necesidades no se priorizan. Esto puede deberse a razones presupuestarias, técnicas o de valores, pero estas deben comunicarse para ajustar las expectativas de los usuarios y evitar crear falsas expectativas, ofreciendo solo lo que está disponible. El desempeño del equipo en la UGEL es deficiente; muchos usuarios indican que sus necesidades no se satisfacen y, cuando se satisfacen, el proceso es muy lento. Se ha observado que algunos funcionarios no están capacitados en sus áreas de trabajo, y muchos empleados son contratados por favores políticos en lugar de un proceso de selección adecuado.

La situación en la UGEL es preocupante porque los usuarios no están satisfechos con el servicio prestado. La calidad del servicio no cumple con las expectativas de los usuarios, y muchos empleados no tienen conocimientos adecuados de atención al cliente.

Es esencial proporcionar un trato amable y eficaz a cada usuario que acude a la UGEL para resolver o solicitar algo. Se ha observado que los ciudadanos se quejan de la demora, el trato recibido y la falta de cumplimiento de sus solicitudes, describiendo el servicio de la UGEL como terrible y burocrático, lo que impide una atención rápida y adecuada a las solicitudes de los usuarios y no satisface sus expectativas.

Para efectos del estudio, se ha considerado desarrollar la investigación en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

1.2. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Delimitación Espacial

La investigación se llevó a cabo en la UGEL, ubicada en Puerto Inca, Huánuco, Perú, Puerto Inca 10261.

1.2.2. Delimitación Temporal

La presente investigación se desarrolló dentro del año 2023.

1.2.3. Delimitación Conceptual o Temática

Esta investigación se realizó en un amplio campo teórico, considerando las diversas magnitudes establecidas para la funcionalidad de todas las variables. En primer lugar, se explican los términos y estructuras teóricas establecidas, basándose en las variables estudiadas.

La Universidad de Cantabria (2019) sostiene que la gestión por procesos implica reorganizar los flujos de trabajo en toda la organización para ofrecer una atención y respuesta únicas, con el objetivo de aumentar la satisfacción de los usuarios y facilitar las tareas del personal, requiriendo la implicación de todo el equipo.

Por otro lado, Chiavenato (2000) afirma que el desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la consecución de los objetivos establecidos, constituyendo la estrategia individual para alcanzarlos (p. 359).

1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.3.1. Problema General

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023?

1.3.2. Problemas Específicos

1) ¿Cuál es la relación que existe entre la identificación, selección de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023?

2) ¿Cuál es la relación que existe entre la estructuración de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023?

3) ¿Cuál es la relación que existe entre la descripción de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023?

4) ¿Cuál es la relación que existe entre el seguimiento, medición de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023?

5) ¿Cuál es la relación que existe entre la mejora de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023?

1.4. JUSTIFICACIÓN

1.4.1. Justificación Social

La presente investigación permitirá que los directivos y colaboradores que desempeñan sus labores en el ámbito organizacional, obtengan la información necesaria acerca de la relación que existe entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

1.4.2. Justificación Teórica

Para la justificación teórica, consideramos lo planteado por Bernal (2010), quien afirma que la investigación es una meditación o debate académico y tiene una justificación teórica, ya que su objetivo podría ser el estudio epistemológico del conocimiento existente sobre un asunto, la confrontación de una teoría, el planteamiento de nuevos paradigmas o la solución de un modelo.

Sin embargo, consideramos que esta investigación sirve como un antecedente para futuros estudios, ampliando el entendimiento en un contexto de globalización y permitiendo el desarrollo y la ejecución de investigaciones adicionales para la mejora continua de todos los procesos en la organización.

1.4.3. Justificación Metodológica

El tipo y nivel de investigación planteado y ejecutado se justifican a través de la aplicación del instrumento y la recolección de datos, estudiando la realidad investigada con fundamentos teóricos y empíricos que sustentan el problema. Se utilizó una metodología para mejorar y ampliar el conocimiento para futuras investigaciones.

Para la investigación, se emplearon procedimientos de investigación, técnicas de recolección de datos, herramientas de medición, escalas para medir resultados, tabulación de datos y, en paralelo, un estudio estadístico para un mejor procesamiento de los datos obtenidos, garantizando la confiabilidad y transparencia de los resultados encontrados. Proponemos aplicar un diseño no experimental de corte transversal, dado los aspectos propuestos en el enfoque del problema y su construcción.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo General

Establecer la relación que existe entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

1.5.2. Objetivos Específicos

1) Establecer la relación que existe entre la identificación, selección de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

2) Establecer la relación que existe entre la estructuración de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

3) Establecer la relación que existe entre la descripción de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

4) Establecer la relación que existe entre el seguimiento, medición de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

5) Establecer la relación que existe entre la mejora de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES

2.1.1. Antecedentes Internacionales:

Según Solórzano E. (2019) Gestión por procesos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019. Universidad Cesar Vallejo.

Esta investigación tuvo como *objetivo* analizar la relación que existe entre la gestión por procesos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador - 2019. Se planteó bajo el paradigma positivista y una *metodología* cuantitativa; fue de nivel descriptivo y tipo correlacional. Se usó la técnica de la encuesta con los instrumentos Cuestionario Gestión por Procesos y Gestión Administrativa, ambos ya validados, y a los que se sometió a pruebas de confiabilidad. Se aplicaron ambos a 90 colaboradores de los cuales 42 fueron de género masculino y 48 fueron de femenino, en un estudio que fue muestreo censal. La variable Gestión por Procesos se dimensionó desde procesos estratégicos, procesos de apoyo o soporte y procesos operativos o misionales en 14 indicadores en total. La variable Gestión Administrativa se dimensionó planeación, organización, dirección y control en 16 indicadores en total. Se partió de la hipótesis de que existe correlación positiva y muy alta entre Gestión por Procesos y Gestión Administrativa; finalmente se recomienda a la planta directiva del Instituto Superior Tecnológico de Babahoyo, identificar los procesos estratégicos con la finalidad de implementarlos y realizar proyecciones, a fin de que, al adquirir y

contar con recursos en la gestión por procesos, logrando una adecuada gestión administrativa y alcanzar los objetivos de la organización.

Según Auad V. (2017), Modernización y mejoramiento de la gestión por procesos en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa. Universidad del Desarrollo, Chile.

La presente investigación tiene como **objetivo** exponer a través de un caso de innovación en sector público chileno, el Plan Chile Gestiona, que la modernización del Estado se debe necesariamente dar desde el interior de las instituciones y de forma participativa, y no atenerse sólo a herramientas de gestión que se vinculan a incentivos monetarios. El caso de estudio mencionado expone los resultados de un plan piloto impulsado por el Ministerio de Hacienda durante los años 2012 y 2014, y que integró la participación de 168 reparticiones públicas. Por medio de la medición de indicadores de gestión interna, y liderados por los Subsecretarios de cada cartera en un rol super vigilante, los índices medidos mejoraron de forma importante, y se involucraron entonces de forma integral y participativa los diferentes actores vinculados a la gestión.

Motta, (2020) presento la tesis: “Análisis de la gestión por procesos de la unidad de títulos habilitantes de la Dirección de Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Esmeraldas”, para obtener el grado de master en gestión del talento humano, Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

La investigación presento como **objetivo general**: “Diseñar estatuto orgánico de gestión por procesos y su manual de funciones de la Unidad de Títulos Habilitantes de la dirección Municipal de Tránsito del cantón Esmeraldas” ; además se sustentó en los aspectos **metodológicos** que comprendían, de alcance descriptivo, de enfoque cualitativo y de diseño no experimental; se consideró como población a

funcionarios de la dirección Municipal de Tránsito del cantón Esmeraldas; a los cuales se les aplicó el instrumento entrevista para poder recoger la información que posibilitó posteriormente desarrollar las estadísticas y que condujeron a obtener las **conclusiones**: nivel de aceptación significativa de la propuesta de elaborar una estructura orgánica organizacional considerando que se deben mejorar aquellos procesos administrativos y operativos que posibiliten alcanzar los objetivos y metas de la organización específicamente de interés de los funcionarios de la dirección de tránsito.

Según Alcívar E. y Rodríguez V. (2021) Gestión por procesos e indicadores de cumplimiento en la contratación pública. Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil.

En el Ecuador la contratación pública se encuentra regida por la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública (LOSNC) y su Reglamento. **El objeto** de la presente investigación consiste en examinar cómo se han venido dando las contrataciones públicas del sector salud en el Ecuador y los aspectos relacionados a la problemática que se presentan en Las Direcciones Distritales de Salud por la presencia de una gestión por proceso inadecuada, por tanto, se definieron objetivos que permitieron el direccionamiento de la investigación. Se establecieron los aspectos teóricos que se utilizaron para fundamentar el análisis de la eficiencia y eficacia de los procesos, la identificación de amenazas y oportunidades que se presenta durante la gestión de una organización, permitiendo identificar las mejores prácticas que permitieron establecer inferencias sólidas y una solución para mejorar las fallencias dentro del proceso de contratación pública ejecutado por los ministerios de salud pública. La presente investigación se desarrollará mediante un **enfoque cualitativo**. La técnica para usar es la triangulación de datos, a través de

observación a los procesos, encuestas a los involucrados directos y revisión de la documentación proporcionada por las Direcciones Distritales de Salud de Manabí. El artículo *concluye* con las respectivas conclusiones y recomendaciones para los procesos desempeñados durante el proceso de contratación pública de los Ministerios de Salud Pública.

Salimbeni, (2019) presento el articulo científico: “Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público”, en la Universidad del Salvador - Argentina; para la revista científica Pódium.

En la investigación se estableció el *objetivo general*: “hallar las diferencias de la gestión por procesos entre entornos públicos y privados, y sus factores clave de éxito para la implementación en la administración gubernamental”; *Metodología* utilizada fue el enfoque cualitativo y considerado como investigación bibliográfica – exploratoria; de diseño no experimental; posterior a la aplicación del instrumento (entrevista); orientado a funcionarios públicos, y analizando los aportes bibliográficos encontrados el autor concluyo: “aunque la mayoría de las herramientas y conceptos de gestión estratégica se desarrollaron en el sector privado, es válido aplicarlos al sector público, siempre tomando en consideración los límites naturales de los procesos y ciertas variables externas no tan fácilmente controlables en la gestión pública” .

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Asencio (2018) publicó la tesis; “Sistema de gestión por procesos en el gobierno local de Mi Perú – Callao 2017”, para obtener el grado de maestro en gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo.

El **objetivo general** que se planteó en la investigación fue: “Describir que la implementación del sistema de gestión por procesos en la municipalidad distrital de Mi Perú, tiene implicancia en los resultados de eficiencia y eficacia, establecidos en la Ley de Modernización del Estado”, la cual necesito el sustento **metodológico**, las que fueron desarrolladas desde un enfoque cualitativo, como diseño considerado el estudio de casos descriptivo; la población de la investigación constituida por los funcionario del gobierno local y a los cuales se aplicó tanto entrevistas dirigidas y encuestas de las cuales se obtuvieron resultados estadísticos que permitieron concluir: en el gobierno local del Callao, en **conclusion** se identificó la falta de coherencia de lo mencionado en las entrevistas por los funcionarios en relación con las prácticas cotidianas; es decir existe una falta de sinceramiento de acciones ante los hechos evidentes en el gobierno local de Mi Perú – Callao 2017.

Para Minaya E. (2022) Gestión por resultados y desempeño laboral de los servidores públicos de una Ugel de Lima Metropolitana, 2022, Universidad Cesar Vallejo.

La investigación tuvo como **objetivo** determinar la existencia de una relación significativa entre gestión por resultados y el desempeño laboral de los servidores públicos de una Ugel de Lima Metropolitana, 2022. Asimismo, **La metodología** utilizada fue el tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, el diseño de la investigación es no experimental

transversal y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 144 servidores públicos. La técnica que se utilizó es la encuesta, dichos instrumentos de recolección de datos fueron aplicados a los servidores públicos. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables: 0,824 para la variable gestión por **resultados**, y 0,894 para la variable desempeño laboral. Se **concluye** que existe relación directa y significativa entre la gestión por resultados y el desempeño laboral. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0. 05; significativa y un Rho = 0.734**) alta.

Para Merlo S. (2022) Gestión por resultados y desempeño laboral de los servidores en una UGEL de la ciudad de Lima, 2022, Universidad Cesar Vallejo.

El presente trabajo de investigación tuvo como **objetivo**, determinar la relación que existe entre la gestión por resultados y el desempeño laboral de los servidores en una UGEL de la ciudad de Lima, 2022. **Metodología** :El tipo de investigación fue básica, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de corte transversal y nivel correlacional, la población estuvo compuesta por 290 servidores con una muestra de 166 servidores de una Unidad de Gestión Educativa Local de la ciudad de Lima, la técnica para recolección de datos fue la encuesta, utilizándose la escala de Likert. Los **resultados** evidenciaron que el 55,4% percibieron que la gestión por resultados fue regular, mientras que el 40,4% percibieron que fue eficiente y sólo el 4,2% la percibió como deficiente; asimismo, respecto al desempeño laboral, el nivel regular predomina con un 56,6%, el nivel eficiente con un 42,2% y el nivel deficiente con un 1,2%. Se **concluyó** que existe relación directa moderada entre

ambas variables ($Rho=0,418^{**}$; p valor= $0,000 < 0,05$). El cual significa que, al mejorar los procesos en la gestión por resultados mejora el desempeño laboral.

Para Ramirez F. (2021) Gestión por procesos y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de Pandemia, 2021, Universidad Alas Peruanas.

El estudio tiene como *propósito general* determinar la relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021. *Metodología* fue ,estudio aplicado de nivel descriptivo – correlacional con diseño no experimental de corte transversal. Integrado por 41 funcionarios de la UGEL. El instrumento empleado fue el cuestionario. *Las conclusiones* son: Existe relación significativa entre la gestión por procesos y las competencias, responsabilidad, actitud, debido a que la significancia fue 0,000 con un nivel de correlación de,842; ,854; ,625. Para culminar, existe relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, porque el *resultado* de la significancia bilateral es de ,000 con un grado de correlación de ,853 (correlación positiva alta). De igual modo, las actividades realizadas en la gestión por procesos repercuten en un 73% en el desempeño de los funcionarios.

Para Bellido M. (2020) Gestión por procesos y la mejora de la gestión pedagógica en las Instituciones Educativas de la UGEL-Huamanga-2020.Universidad Cesar Vallejo.

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la gestión pedagógica en las instituciones educativas de la UGEL- Huamanga 2020. *Metodología*, el tipo de investigación es básica, el nivel de investigación es descriptivo correlacional, descriptivo porque las variables serán explicadas por medio de las teorías y de las impresiones de los sujetos analizados, por lo que se deberá correlacionar las mediaciones de ambas variables, en el mismo grupo de personas; es correlacional debido a que su finalidad es describir de qué manera se relacionan. El método de estudio de estudio fue el hipotético deductivo, el enfoque fue cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 80 directivos de las IIEE de la UGEL-Huamanga. La técnica utilizada es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los directivos. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Cronbach que salió muy alta en ambas variables .990 para la variable gestión por procesos y .989 para la variable gestión pedagógica. Con referencia al objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión por procesos y la gestión pedagógica en las instituciones educativas de la UGEL Huamanga 2020, se **concluye** que existe relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la gestión pedagógica. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = .000 < 0.01; Rho = .383**).

Para Pomatanta M. (2021) Modelo de gestión por procesos como propuesta de mejora en la efectividad de la gestión de la UGEL Pacasmayo, 2020, Universidad Cesar Vallejo.

El presente trabajo tiene como **objetivo** proponer un modelo de gestión por procesos para mejorar la efectividad de la gestión de la UGEL Pacasmayo, se enfocó en la **metodología** para la implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública expuesta en el DS N° 004-2013-PCM y publicada por la Secretaría de Gestión Pública (2018); para esto se definió como muestra a los procesos operativos que ejecuta la UGEL Pacasmayo y se realizó un diagnóstico inicial identificando que la institución ejecuta 14 procesos nivel 0 y 37 procesos nivel 1; se identificó su direccionamiento estratégico, su estructura funcional y la relación de puestos que existen en la institución, además se identificó un bajo nivel de efectividad; encontrando como principal problemática la existencia de un clima institucional bajo, falta de capacidad de liderazgo de parte de las jefaturas, escaso trabajo en equipo y deficiencias en la comunicación interna, planificación y coordinación entre las secciones que generan retrasos en el cumplimiento de los plazos administrativos y con las obligaciones hacia trabajadores y proveedores. En **conclusion** el modelo planteado implica adoptar la gestión por procesos en la institución, para esto se definió el mapa de procesos nivel 0 y nivel 1, en el cual se clasifican los procesos en las categorías de procesos estratégicos, procesos operativos y procesos de soporte, se desarrolló la matriz de procesos operativos, donde se describe para cada uno de los procesos, su codificación, denominación, entradas/insumos y salidas/productos; de esta forma queda establecido el alcance de cada proceso operativo y la sincronización de

estos para el cumplimiento de los objetivos de la institución; como complemento se definió a los líderes de la implementación y al comité de implementación de la gestión por procesos en la UGEL Pacasmayo, y se diseñó una matriz de capacitación para todo el personal de la institución en temas relacionados a la gestión por procesos, liderazgo y trabajo en equipo.

2.2. BASES TEÓRICAS O CIENTÍFICAS

2.2.1. Variable Gestión por Procesos:

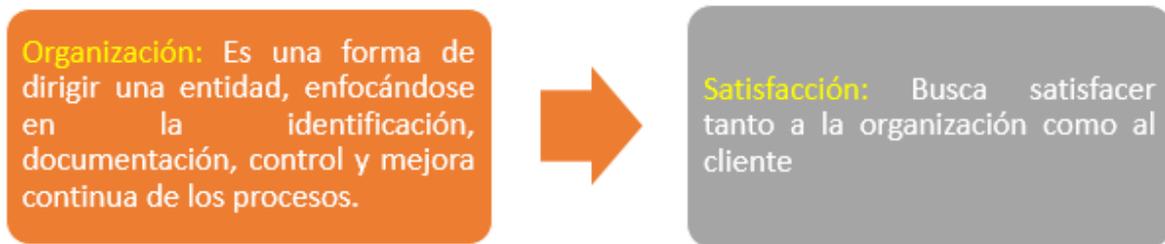
Chiavenato (2000) describe la Gestión por Procesos como una metodología para administrar una organización, enfocándose en el valor agregado para el cliente, considerando esto como la estrategia individual para alcanzar los objetivos.

Ernesto Negrín (s/f) define la Gestión por Procesos como una forma de administrar la organización basada en procesos, entendidos como una secuencia de actividades destinadas a añadir valor a una entrada para lograr un resultado que satisfaga las expectativas del cliente.

Gómez (2009) afirma que la Gestión por Procesos es una manera de dirigir una organización, centrada en el valor agregado para el cliente y las partes interesadas, incorporando la consideración de los intereses empresariales, sin absolutizar la visión del cliente.

Carrasco (2012) amplía esta definición, describiendo la Gestión por Procesos como una disciplina que ayuda a la dirección de la empresa a identificar, representar, diseñar, formalizar, controlar, mejorar y hacer más productivos los procesos organizacionales para lograr la confianza del cliente.

Las características clave de la Gestión por Procesos incluyen:



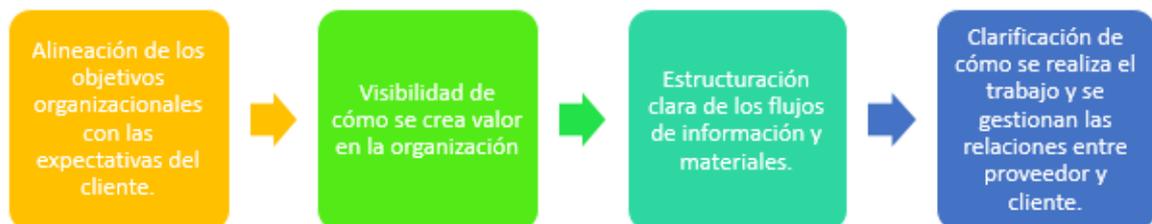
Los procesos tienen las siguientes características importantes:



Los tipos de procesos incluyen:



Las ventajas de este enfoque incluyen:



Una vez identificados y seleccionados, los procesos deben ser representados a través de un mapa de procesos, que es la representación gráfica de la estructura de procesos del sistema de gestión.

La descripción de actividades puede realizarse mediante diagramas que facilitan la comprensión del flujo y secuencia de las actividades, incluyendo entradas, salidas y límites del proceso.

Las fichas de procesos recogen información clave para el control y gestión de los procesos, como misión, propietario, límites, alcance, indicadores, variables de control, inspecciones, documentos y recursos.

Los indicadores permiten medir la ejecución y resultados de los procesos, evaluando capacidad, eficacia y eficiencia. Deben ser representativos, sensibles, rentables, fiables y pertinentes en el tiempo.

2.2.1.1. Dimensión Identificada y Selección de los Procesos

Para el Maldonado J. (2011) 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.

Los principales factores para la identificación y selección de los procesos son los siguientes:



Una organización puede utilizar diversas herramientas de gestión para identificar los procesos que forman su estructura, como técnicas de "Brainstorming" o dinámicas de equipos.

Es crucial que los líderes de la organización participen activamente en dirigir y fomentar la configuración de la estructura de procesos, asegurando su alineación con la misión establecida.

2.2.1.2. Dimensión Estructura de los Procesos (Mapa de Procesos)

Beltrán et al. (2018) indicaron que la organización de los procesos en un mapa de procesos permite establecer analogías entre diferentes procesos, facilitando así la interrelación y la interpretación del mapa en su totalidad. Según Maldonado J. (2011), tras identificar y seleccionar los procesos, es esencial representar esta estructura de manera que

facilite la determinación y comprensión de sus interrelaciones, y el mapa de procesos es la herramienta más adecuada para ello.

El mapa de procesos es una representación gráfica que muestra todos los procesos en una empresa y sus interrelaciones, proporcionando una visión integral de la organización. Para elaborar un mapa de procesos, se debe considerar cómo agrupar los procesos identificados, y las tres grandes categorías que forman un mapa de procesos son:



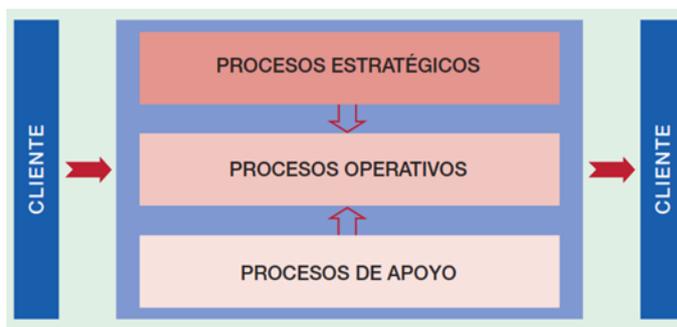
Una vez que los procesos han sido agrupados, es esencial definir adecuadamente sus interrelaciones mediante los siguientes aspectos:



El grado de detalle en un mapa de procesos variará según el tamaño de la organización y la complejidad de sus actividades. Es crucial encontrar un equilibrio entre la claridad en la interpretación y la cantidad de información proporcionada.

Figura 2

Modelo para la agrupación de procesos en el mapa de procesos



Nota. Guía para una gestión basada en procesos Fuente: (Beltrán, Carmona, Rivas, Tejedor, & Carrasco, 2018)

2.2.1.2. Dimensión Descripción de los Procesos

El mapa de procesos facilita la identificación de los procesos y sus interrelaciones, pero no revela los detalles internos de cómo se transforman las entradas en salidas. Las agrupaciones pueden verse como macro-procesos que abarcan otros procesos, los cuales a su vez se subdividen en procesos menores, y así sucesivamente.

El nivel final de desagregación al definir la estructura de procesos debe permitir que cada proceso sea manejable y proporcione información útil y relevante. La descripción detallada de cada proceso debe incluir información sobre las actividades que lo componen y las características esenciales para su control y gestión.

Ficha de Caracterización de los Procesos

Anteriormente, vimos que el mapa de procesos ayuda a identificar y estructurar los procesos y sus interrelaciones. Sin embargo, no revela detalles internos sobre cómo se transforman las entradas en salidas.

La Ficha de Proceso es un documento que compila las características esenciales para controlar las actividades descritas en el diagrama. La organización debe decidir qué información incluir en la ficha, siempre que esta facilite la gestión del proceso:

- Misión
- Propietario del proceso
- Límites del proceso
- Alcance del proceso
- Indicadores del proceso
- Variables de control
- Inspecciones
- Documentos y/o registros
- Recursos

Figura 3*Modelo de Ficha Técnica de Procesos*

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

Nota. La figura nos muestra un modelo de ficha técnica de proceso. Fuente: Elaboración propia

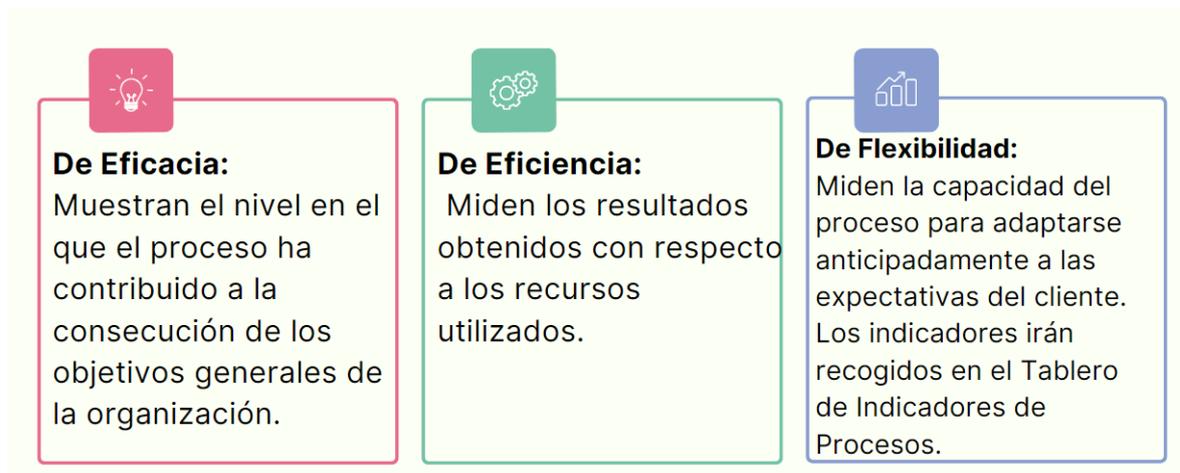
2.2.1.3. Dimensión Seguimiento y Medición de los Procesos

Según Maldonado J. (2011), es fundamental que la organización garantice que sus procesos estén suficientemente capacitados para lograr los resultados deseados de acuerdo con el Plan Estratégico. Esto se debe fundamentar en datos objetivos obtenidos a través de un seguimiento y medición adecuados. Los indicadores juegan un papel crucial al permitir la evaluación de la capacidad y eficacia de un proceso, proporcionando información representativa sobre la ejecución y los resultados. La implementación de un sistema de indicadores bien estructurado es esencial para la gestión efectiva de los procesos. Por ello,

es necesario seleccionar un conjunto reducido de indicadores clave que deben ser cuidadosamente definidos:

- Cubrir los aspectos más relevantes del proceso.
- Reflejar fielmente lo que se quiere medir.
- Ser claros, sencillos y comprensibles.
- Basarse en mediciones objetivas y fiables.
- Asegurar el seguimiento de la evolución.
- Obtener beneficios de su utilización.
- Ser comparable en el tiempo.

Existen diferentes tipos de Indicadores:



Según Maldonado J. (2011), los datos obtenidos durante la medición y seguimiento de los procesos deben ser analizados para comprender las características y la evolución de estos. Este análisis debe proporcionar información relevante que permita identificar:

- Los procesos que no están logrando los resultados planificados.
- Las áreas donde existen oportunidades de mejora, incluso si se están alcanzando los objetivos previstos

2.2.1.4. Dimensión Mejora de los Procesos

Según Maldonado J. (2011), los datos recolectados durante la medición y seguimiento de los procesos deben ser examinados para entender sus características y evolución. Este análisis debe proporcionar información clave para identificar:

- Los procesos que no están logrando los resultados esperados.
- Las áreas con oportunidades de mejora, incluso cuando se cumplen los objetivos previstos.

Medición de Indicadores de Procesos



2.2.1. Variable Desempeño Laboral

Según Robbins & Judge (2009), el desempeño laboral se refiere a un conjunto de capacidades físicas y psicológicas necesarias para desempeñar un puesto de trabajo. Este desempeño se ve favorecido cuando las habilidades y aptitudes del individuo se ajustan adecuadamente a su puesto.

Por otro lado, Harrington (2001) menciona que el desempeño laboral abarca todas las ocupaciones y tareas que realiza un trabajador en una organización.

Para Sánchez (2001), el desempeño laboral del director como administrador se puede apreciar a través de sus características personales, capacidades y funciones en su trabajo. Por ello, debe poseer competencias técnicas y genéricas, y estar consciente de los avances tecnológicos, científicos y cognitivos.

Según Amoros (2007), la evaluación del desempeño tiene diferentes objetivos, tanto para la organización como para los trabajadores, con el fin de determinar si sus comportamientos y resultados corresponden a las metas esperadas por la organización.

2.2.2.1. Dimensión Eficiencia

La eficiencia se define como el resultado de maximizar la productividad con un mínimo de esfuerzo o gasto. Un trabajador eficiente es aquel que puede realizar sus tareas en el menor tiempo posible, obteniendo resultados óptimos. Para lograrlo, es esencial proporcionar a los trabajadores procesos y herramientas de gestión de proyectos adecuadas, que constituyen un requisito fundamental para mejorar el desempeño laboral.

Según la RAE (2020), la eficiencia es "la capacidad de disponer de alguien o algo para conseguir un efecto determinado" (p. 1). Por su parte, Fernández y Sánchez (1997) definen la eficiencia como "la expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos" (p. 3).

De este modo, la eficiencia en el desempeño laboral es crucial, ya que permite al trabajador utilizar sus capacidades y habilidades para alcanzar y establecer las metas de la empresa.

2.2.2.2. Dimensión Eficacia

Según la RAE (2020), la eficacia es "la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera" (p. 1). Fernández y Sánchez (1997) la definen como "la capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno" (p. 3).

La eficacia está especialmente dirigida hacia los directivos o gerentes de la empresa, ya que implica que estas personas fomenten una organización impecable para cumplir con los objetivos a corto o largo plazo.

De acuerdo con Da Silva (2002), la eficacia "está relacionada con el logro de los objetivos o resultados propuestos, es decir, con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado" (p. 1).

2.2.2.3. Dimensión Efectividad

Entendemos la efectividad en el trabajo como la correcta realización de las funciones asignadas. Además, se puede definir como el equilibrio entre llevar a cabo las tareas de la mejor manera posible, considerando los recursos disponibles y los resultados esperados. Según Covey S. (1989) se define la efectividad como "la capacidad para producir el efecto deseado" (p. 30). Del mismo modo, plantea los 7 hábitos para la gente altamente efectiva, los cuales son



2.3. Marco Conceptual

Gestión por Procesos	Según Maldonado J. (2011), la Gestión por Procesos es una forma de administrar toda la organización basada en los procesos, entendidos como un conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que transforman elementos de entrada en elementos de salida, añadiendo valor para el cliente.
Identificación y Selección de los Procesos:	Maldonado J. (2011) indica que el primer paso es reflexionar sobre cuáles son los procesos que deben configurar el sistema y formar parte de la estructura de procesos. Es importante reconocer que los procesos ya existen en la organización, por lo que el esfuerzo se centra en identificarlos
Estructura de los Procesos (Mapa de Procesos):	Beltrán, Carmona, Rivas, Tejedor, y Carrasco (2018) afirman que la agrupación de los procesos dentro de un mapa de procesos permite establecer analogías entre diversos procesos, facilitando su interrelación e interpretación conjunta.
Descripción de los Procesos:	Aunque el mapa de procesos identifica los procesos y sus interrelaciones, no detalla su funcionamiento interno ni cómo transforman entradas en salidas.
Seguimiento y Medición de los Procesos:	Maldonado J. (2011) sostiene que la organización debe asegurarse de que sus procesos tienen la capacidad de alcanzar los resultados planificados según el Plan Estratégico. Esto se logra mediante un seguimiento y medición adecuados basados en datos objetivos. Los indicadores son herramientas clave para evaluar la capacidad y eficacia de un proceso, proporcionando información representativa sobre la ejecución y resultados.
Mejora de los Procesos:	Maldonado J. (2011) enfatiza que los datos recopilados en la medición y seguimiento de los procesos deben ser analizados para comprender las características y evolución de los procesos.

Desempeño Laboral	Robbins & Judge (2009) definen el desempeño laboral como un conjunto de capacidades físicas y psicológicas necesarias para desempeñar un puesto de trabajo. Destacan que el desempeño se optimiza cuando las capacidades y aptitudes del individuo se ajustan adecuadamente a su puesto. Sin embargo, enfocarse únicamente en el puesto y no en las capacidades del trabajador puede llevar al fracaso, ya que es esencial considerar la satisfacción laboral.
Eficiencia:	La eficiencia se refiere a maximizar la productividad con el mínimo esfuerzo o gasto. Un trabajador eficiente es capaz de realizar sus tareas en el menor tiempo posible y con resultados óptimos. Para ello, es crucial proporcionar a los trabajadores procesos y herramientas de gestión de proyectos adecuadas, que son fundamentales para mejorar el desempeño laboral.
Eficacia:	Según la RAE (2020), la eficacia es "la capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera" (p. 1). Fernández y Sánchez (1997) amplían esta definición al considerar la eficacia como "la capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno" (p. 3).
Efectividad:	La efectividad en el trabajo se entiende como la correcta realización de las funciones asignadas. Es el equilibrio entre llevar a cabo las tareas de la mejor manera posible, considerando los recursos disponibles y los resultados esperados. Según Covey S. (1989), la efectividad es "la capacidad para producir el efecto deseado" (p. 30).

CAPITULO III

HIPÓTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

3.2. Hipótesis Específicas

1) Existe relación entre la identificación, selección de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

2) Existe relación entre la estructuración de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

3) Existe relación entre la descripción de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

4) Existe relación entre el seguimiento, medición de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

5) Existe relación entre la mejora de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

3.2. Variables

a. Variable 1:

Gestión por Procesos

b. Variable 2:

Desempeño Laboral

3.4.1.. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1

Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE (V₁): GESTION POR PROCESOS	Universidad de Cantabria (2019) Gestión por Procesos supone reordenar flujos de trabajo de toda la Organización, con el fin de dar una atención y respuesta única que va dirigida tanto a aumentar la satisfacción de los usuarios como a facilitar las tareas a los recursos humanos y que requiere la implicación de todo el personal.	Para determinar los aspectos 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.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificación y 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
			<ul style="list-style-type: none"> • Estructuración de los procesos (Mapa de 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
			<ul style="list-style-type: none"> • Descripción de los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Descripción individual de los procesos • Actividades que componen los procesos • Características relevantes • Despliegue de procesos
			<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento y medición de los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Ficha de procesos • Diagrama de procesos
			<ul style="list-style-type: none"> • Mejora de los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> • Los procesos permiten conseguir los resultados planificados • Indicadores • Eficiencia • Eficacia • Flexibilidad • Procesos que no alcanzan los resultados planificados • Circulo de calidad de Deming

VARIABLE (V₂): DESEMPEÑO LABORAL	Chiavenato (2000) “manifiesta que al desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos”. (p. 359).	Para determinar los aspectos del desempeño laboral, se obtendrá la respuesta de los 25 items del cuestionario; cada indicador se medirá en una escala que va de 1 a 5 puntos.	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad del personal • Nivel de conocimientos técnicos • Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo. • Nivel de adaptabilidad del trabajador
			<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia 	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del nivel de calidad de trabajo. • Metas logradas. • Cumplimiento de las tareas asignadas. • Conocimiento dentro del puesto de trabajo.
			<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad 	<ul style="list-style-type: none"> • Uso racional de los recursos • Logro de metas y objetivos • Priorización de tareas • Efectividad organizacional

CAPITULO IV

METODOLOGÍA

4.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

4.1.1. Método General

Para llevar a cabo este estudio, se utilizó el método científico, un proceso sistemático que facilita la generación y verificación de conocimientos científicos sobre la realidad. En primer lugar, se identifica el problema y se formula una hipótesis como respuesta anticipada, la cual debe ser probada para llegar a un nuevo conocimiento (Ñaupas, et al. 2018)

4.1.2. Método Especifico

Para llevar a cabo este trabajo de investigación, se empleó el método hipotético-deductivo. Este método comienza descomponiendo el objeto de estudio para analizarlo individualmente y luego vuelve a integrarlo (Bernal, 2010)

4.2. TIPO DE LA INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación empleado es básica; para Hernández (2018), Se denomina investigación pura, teórica o dogmática. Se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él. El objetivo es incrementar los conocimientos científicos, pero sin contrastarlos con ningún aspecto práctico ya que se aplicarán instrumentos en relación a las teorías de la gestión por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

4.3. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación es correlacional, ya que, según Gómez M. M. (2006), se centrará en determinar las características clave de la gestión por procesos y el desempeño laboral, identificando de manera independiente cada uno de los indicadores establecidos en la matriz de variables que se detallará posteriormente. Este enfoque permitirá ilustrar las teorías y conceptos del marco teórico.

El estudio es correlacional porque reconoce la importancia de la mejora continua a través de la gestión por procesos. Al obtener una visión sobre la gestión por procesos, se podrá relacionar con el desempeño laboral.

4.4. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación utiliza un diseño no experimental de corte transversal (Hernández, 2018), ya que no se llevaron a cabo experimentos para obtener resultados. Además, la información recopilada se obtuvo simultáneamente de la muestra. Dado que la unidad de estudio era la misma, se tomó en cuenta la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

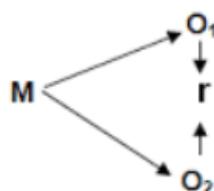
Donde:

M = Muestra de investigación,

O1 = Observación de la variable 1: Gestión por procesos

O2 = Observación de la variable 2: Desempeño laboral

r = Correlación de las variables de estudio



4.5. POBLACIÓN Y M

4.5.1. Población de Estudio

Según Oseda (2008), la población se refiere al total de observaciones estudiadas, mientras que la muestra es una parte de la población con las características específicas consideradas y delimitadas para la investigación.

Desde esta perspectiva, la población estudiada está compuesta por todos los colaboradores de la UGEL Puerto Inca, Huánuco, que suman un total de 47 personas. Estos colaboradores proporcionan información detallada sobre la gestión por procesos y el desempeño laboral a través de sus respuestas.

4.5.2 Tamaño de la Muestra

La muestra se clasifica como censal porque se seleccionó el 100% de la población, dado que el número de sujetos es manejable. Según Hernández-Sampieri (2018), una muestra censal es aquella en la que se consideran todas las unidades de investigación como parte de la muestra.

Total, de la muestra = 47 colaboradores

4.5.3 Criterios de Inclusión y Exclusión

- ❖ **Inclusión:** Todo el personal administrativo de la institución.
- ❖ **Exclusión:** funcionarios de la institución, debido a que podrían tener una opinión sesgada sobre las variables a investigar.

4.6. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.6.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica para la recolección de datos utilizada será la encuesta, según Bernal C. (2010). Esta técnica se aplicará a la unidad de análisis correspondiente y permitirá recopilar información de los colaboradores de la institución.

4.6.2. Instrumentos de recolección de datos

La técnica para la recolección de datos utilizada será la encuesta, según Bernal C. (2010). Esta técnica se aplicará a la unidad de análisis correspondiente y permitirá recopilar información de los colaboradores de la institución.

Estos cuestionarios pueden encontrarse en los anexos.

4.6.3. Procedimiento de recolección de datos

De acuerdo con Hernández (2018), el análisis de datos implica la aplicación de diversos métodos estadísticos para verificar la hipótesis planteada en la investigación y alcanzar los objetivos propuestos. Esto incluye la utilización de tablas de frecuencia, gráficos y cálculos específicos que deben alinearse con el objetivo, tipo y proyecto de investigación.

Los datos se obtendrán a partir del cuestionario con el fin de recabar la mayor cantidad de información necesaria para este tipo de estudio

4.6.3.2 Confiabilidad

La confiabilidad se evaluó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach para cada una de las variables del estudio. A continuación, se muestran los valores obtenidos en las tablas siguientes:

Estadísticas de fiabilidad Gestión por procesos

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

Fuente: Elaboración propia SPSS25

Estadísticas de fiabilidad Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,952	25

Fuente: Elaboración propia SPSS25

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

Usando el programa SPSS versión 25, calculamos el nivel de confiabilidad de nuestro primer instrumento, "gestión por procesos", que consta de 25 preguntas. El Alfa de Cronbach obtenido fue de 0,947, lo cual, según la escala de Vellis, indica una concordancia total. De manera similar, para el segundo instrumento, "desempeño laboral", se obtuvo un Alfa de Cronbach de 0,952 para sus 25 elementos, lo que también refleja una concordancia total según la escala de Vellis.

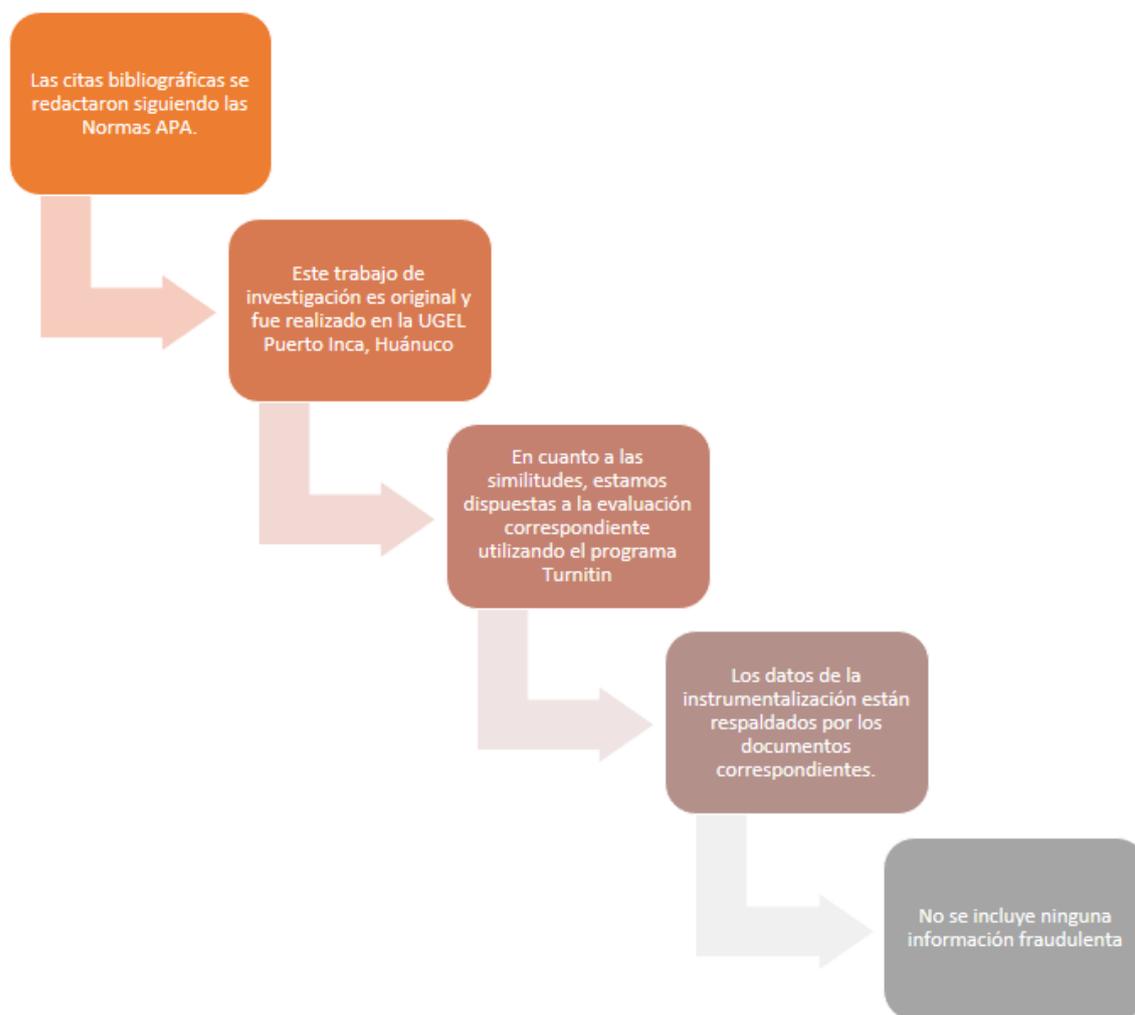
4.7. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

El proceso de recolección de datos se llevó a cabo de la siguiente manera:

- Validación de los instrumentos por parte de expertos.
- Recopilación de información de los clientes.
- Aplicación de los instrumentos a los colaboradores de la UGEL Puerto Inca, Huánuco

4.8. ASPECTOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN

Las consideraciones para la redacción del trabajo fueron las siguientes:



Este proyecto de tesis es de nuestra autoría, y nos comprometemos a trabajar conforme a las normas establecidas para la investigación científica.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

Se expone los resultados acerca del trabajo: Gestión por procesos y desempeño laboral en la UGEL puerto INCA, Huánuco 2023

5.1.1 Estudio descriptivo de la variable Gestión por procesos en la UGEL puerto INCA, Huánuco 2023

Las dimensiones son: Identificación y selección de los procesos, Estructuración de los procesos (Mapa de Procesos), Descripción de los procesos, Seguimiento y medición de los procesos y Mejora de los procesos

Tabla 2

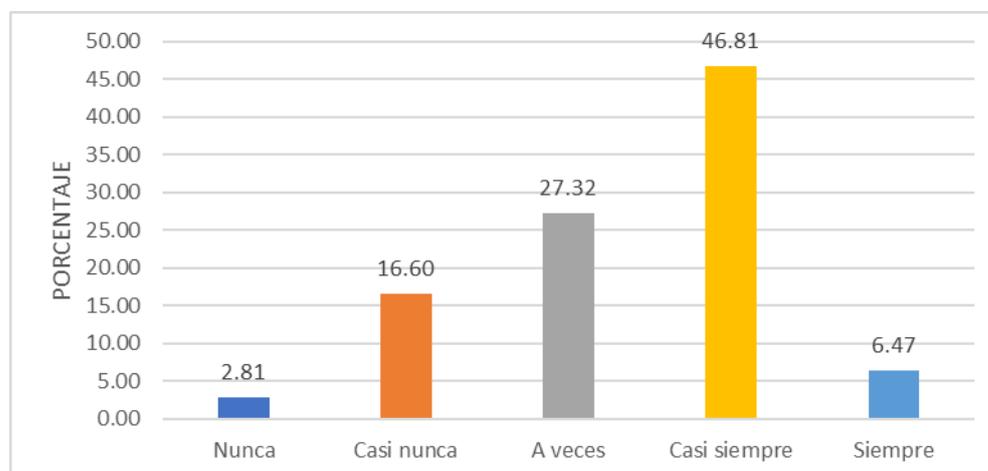
Gestión por procesos en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	2.8
Casi nunca	8	16.6
A veces	13	27.3
Casi siempre	22	46.8
Siempre	3	6.5
Total	47	100%

Fuente: Elaborado por el Autor

Figura 4

Gestión por procesos en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023



Fuente: Tabla 2

Interpretación:

En la tabla 2 y figura 4 se observa que:

2.8% (1)	señaló que nunca, por otro lado
16.6% (8)	indicó que casi nunca
27.3 % (13)	manifestó que a veces
46.8 % (22)	mencionan que casi siempre
6.5 % (3)	alude que siempre
...hay identificación y selección de los procesos, Estructuración de los procesos (Mapa de Procesos), Descripción de los procesos, Seguimiento y medición de los procesos y Mejora de los procesos en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023	

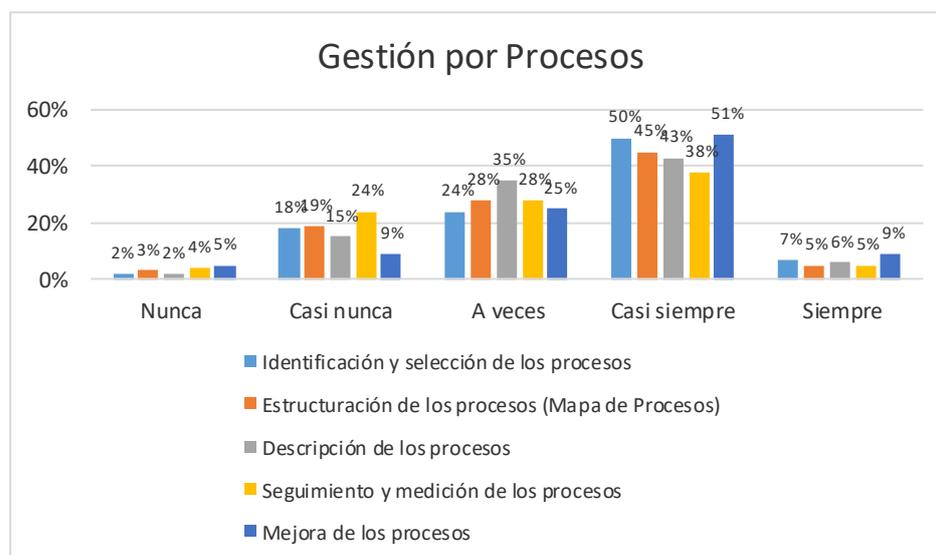
Tabla 3

Dimensiones de la variable gestión por procesos en la UGEL puerto INCA, Huánuco 2023

Dimensiones	Identificación y selección de los procesos	Estructuración de los procesos (Mapa de Procesos)	Descripción de los procesos	Seguimiento y medición de los procesos	Mejora de los procesos
Categoría	%	%	%	%	%
Nunca	1.52	3.04	1.60	4.26	4.68
Casi nunca	17.93	19.15	14.89	24.47	9.36
A veces	23.71	28.27	34.57	27.66	25.11
Casi siempre	50.15	44.98	42.55	38.30	51.49
Siempre	6.69	4.56	6.38	5.32	9.36
Total	100	100	100	100	100

Figura 5

Dimensiones de la variable gestión por procesos en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023



Fuente: tabla 3

Identificación y selección de los procesos:

Interpretación: en la tabla comparativa y figura 5 se observa que un 1.52% señaló que nunca, por otro lado, el 17.93% indicó que casi nunca, el 23.71 % manifestó que a veces, además el 50.15% mencionan que casi siempre, finalmente el 6.69% alude que siempre hay identificación y selección de los procesos en la UGEL puerto Inca, Huánuco 2023.

Estructuración de los procesos (Mapa de Procesos):

Interpretación: En la tabla comparativa 3 y figura 5 se observa que un 3.04% señaló que nunca, por otro lado, el 19.15% indicó que casi nunca, el 28.27 % manifestó que a veces, además el 44.98% mencionan que casi siempre, finalmente el 4.56% alude que siempre hay estructuración de los procesos (Mapa de procesos) en la UGEL puerto Inca, Huánuco 2023.

Estructuración de los procesos (Mapa de Procesos)

Interpretación: En la tabla comparativa 3 y figura 5 se observa que un 1.60% señaló que nunca, por otro lado, el 14.89% indicó que casi nunca, el 34.57 % manifestó que a veces, además el 42.55% mencionan que casi siempre, finalmente el 6.38% alude que siempre hay descripción de los procesos en la UGEL puerto Inca, Huánuco 2023.

Descripción de los procesos:

Interpretación: En la tabla comparativa 3 y figura 5 se observa que un 4.26% señaló que nunca, por otro lado, el 24.47% indicó que casi nunca, el 27.66 % manifestó que a veces, además el 38.30% mencionan que casi siempre, finalmente el 5.32% alude que siempre hay seguimiento y medición de los procesos en la UGEL puerto Inca, Huánuco 2023.

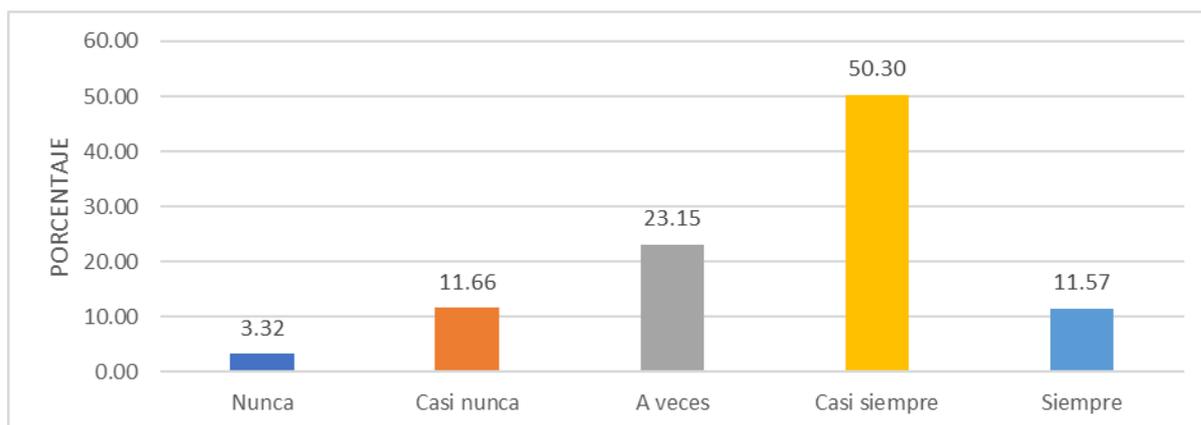
Mejora de los procesos

Interpretación: En la tabla comparativa 3 y figura 5 se observa que un 4.68% señaló que nunca, por otro lado, el 9.36% indicó que casi nunca, el 25.11 % manifestó que a veces, además el 51.49% mencionan que casi siempre, finalmente el 9.36% alude que siempre hay mejora de los procesos en la UGEL puerto Inca, Huánuco 2023.

Tabla 4*Desempeño laboral en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 20.23*

	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3.32
Casi nunca	5	11.66
A veces	11	23.15
Casi siempre	24	50.30
Siempre	5	11.57
Total	47	100%

Fuente: Elaborado por el Autor

Figura 6*Desempeño laboral en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023*

Fuente: tabla 4

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 6 se observa que:

3.32% (2)	señaló que nunca, por otro lado
11.66% (5)	indicó que casi nunca
23.15% (11)	manifestó que a veces
50.30% (24)	mencionan que casi siempre
11.57% (5)	alude que siempre
...hay eficiencia, eficacia y efectividad en la UGEL puerto Inca, Huánuco 2023	

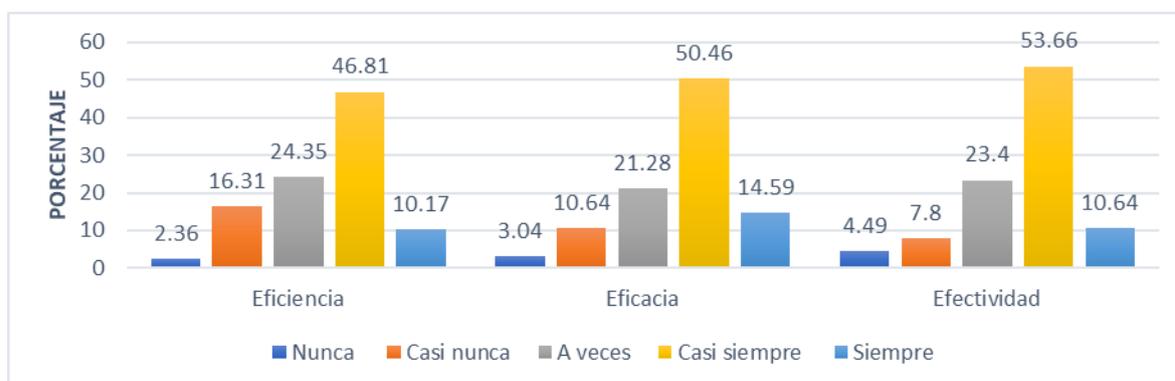
Tabla 5

Dimensiones de la variable desempeño laboral gestión por procesos en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023

Dimensiones	Eficiencia	Eficacia	Efectividad
Categoría	%	%	%
Nunca	2.36	3.04	4.49
Casi nunca	16.31	10.64	7.80
A veces	24.35	21.28	23.40
Casi siempre	46.81	50.46	53.66
Siempre	10.17	14.59	10.64
Total	100	100	100

Figura comparativa 5**Figura 7**

Dimensiones de la variable desempeño laboral gestión por procesos en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023



Fuente: Tabla comparativa 4

<p>Eficiencia:</p> <p>Interpretación: en la tabla comparativa 5 y figura 7 se observa que un 2.36% señaló que nunca, por otro lado, el 16.31% indicó que casi nunca, el 24.35% manifestó que a veces, además el 46.81% mencionan que casi siempre, finalmente el 10.17% alude que siempre hay eficiencia en el desempeño laboral de la Gestión por en la UGEL puerto Inca, Huánuco 2023.</p>
<p>Eficacia</p> <p>Interpretación: en la tabla comparativa 5 y figura 7 se observa que un 3.04% señaló que nunca, por otro lado, el 10.64% indicó que casi nunca, el 21.28% manifestó que a veces, además el 50.46% mencionan que casi siempre, finalmente el 14.59% alude que siempre hay eficacia en el desempeño laboral de la Gestión por en la UGEL puerto Inca, Huánuco 2023.</p>
<p>Efectividad</p> <p>Interpretación: En la tabla comparativa 5 y figura 7 se observa que un 4.49% señaló que nunca, por otro lado, el 7.80% indicó que casi nunca, el 23.40% manifestó que a veces, además el 53.66% mencionan que casi siempre, finalmente el 10.64% alude que siempre hay efectividad en el desempeño laboral de la Gestión por en la UGEL puerto Inca, Huánuco 2023.</p>

5.2 Contraste de hipótesis

5.2.1 Gestión por procesos y desempeño laboral en la UGEL puerto INCA, Huánuco 2023

Objetivo General

Establecer la relación que existe entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 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

La relación se obtuvo mediante el coeficiente de correlación rho Spearman

Tabla 6

Coeficiente de correlación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023

			Variable desempeño laboral
Rho de Spearman	Variable gestión por procesos	Coefficiente de correlación	,874**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	47

*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

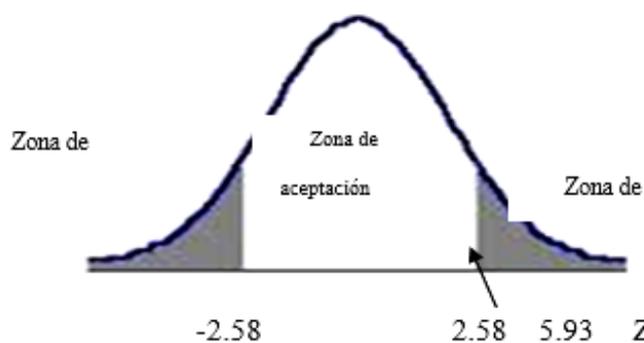
El coeficiente $r_s = 0.874$ y la significación bilateral $p = 0.000$ indican que el coeficiente es significativo. Esto sugiere una correlación positiva muy fuerte entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco, en 2023.

Hipótesis General:

Existe relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

Formulación de la hipótesis:

(H ₀): No existe relación significativa entre gestión por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023. r _s = 0
(H ₁): Existe relación significativa entre gestión por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023. r _s ≠ 0
1. Nivel de significancia α = 99%; Z crítica = 2.58
2. Cálculo del estadístico
Datos
Z _{crítica} = 2.58
r _s = 0.874
N = 47
Reemplazando
$z = \frac{r}{\frac{s}{\sqrt{N-1}}} = 5.93$



4. $Z_{cal} > Z_{cr}$. $5.93 > 2.58$; la relación ampara en aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre gestión por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

Objetivo Específico 1

Establecer la relación que existe entre la identificación, selección de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

Tabla 7

Coefficiente de correlación entre la identificación, selección de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023

			Variable desempeño laboral
Rho de Spearman	Identificación, selección de los procesos	Coefficiente de correlación	,854**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	47

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

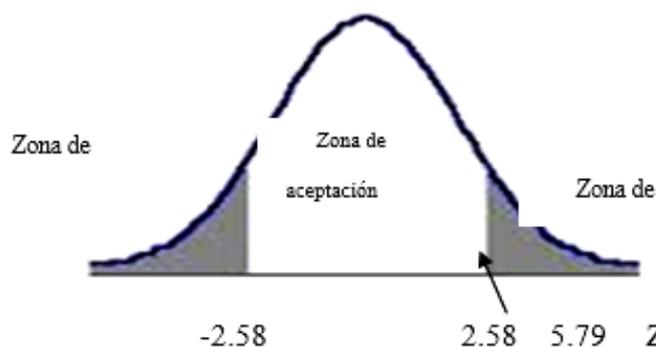
El coeficiente $r_s = 0.854$ y la significación bilateral $p = 0.000$ demuestran que el coeficiente es significativo. Esto establece una correlación positiva muy fuerte entre la identificación y selección de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

Hipótesis específica 1:

Existe relación entre la identificación, selección de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023

1. Formulación de la hipótesis:

(H ₀): No existe relación significativa entre la identificación, selección de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023. $r_s = 0$
(H ₁): Existe relación significativa entre la identificación, selección de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023. $r_s \neq 0$
1. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$; Z crítica = 2.58
2. Cálculo del estadístico Datos $Z_{crítica} = 2.58$ $r_s = 0.854$ $N = 47$ Reemplazando $z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}} = 5.79$



4. $Z_{cal} > Z_{cr}$ $5.79 > 2.58$; la relación ampara en aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre la identificación, selección de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023

Objetivo Específico 2

Establecer la relación que existe entre la estructuración de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL 306 Puerto Inca, Huánuco 2023.

Tabla 8

Coefficiente de correlación entre la estructuración de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023

			Variable desempeño laboral
Rho de Spearman	Estructuración de los procesos	Coefficiente de correlación	,829**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	47

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

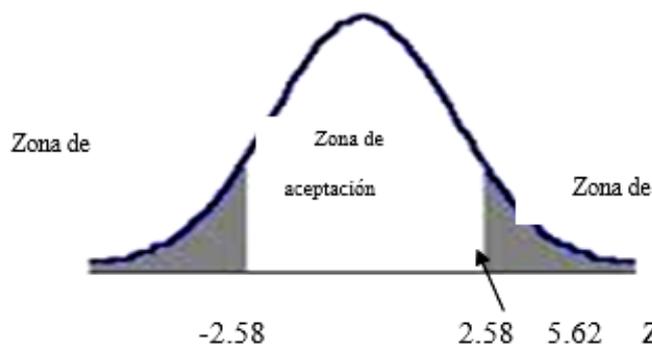
El coeficiente $r_s = 0.829$ y significación bilateral $p = 0.000$, el coeficiente es significativo, se establece que existe una correlación positiva muy fuerte entre la estructuración de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

Hipótesis Específica 2:

Existe relación entre la estructuración de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

1. Formulación de la hipótesis:

<p>(H₀): No existe relación significativa entre la estructuración de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023. $r_s = 0$</p>
<p>(H₁): Existe relación significativa entre la estructuración de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023. $r_s \neq 0$</p>
<p>1. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$; Z crítica = 2.58</p>
<p>2. Cálculo del estadístico</p> <p>Datos</p> <p>$Z_{crítica} = 2.58$</p> <p>$r_s = 0.829$</p> <p>$N = 47$</p> <p>Reemplazando</p> $z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}} = 5.62$



4. $Z_{cal} > Z_{cr}$ $5.62 > 2.58$; la relación ampara en aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre la estructuración de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

Objetivo específico 3

Establecer la relación entre la descripción por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

Tabla 9

Coefficiente de correlación entre la descripción por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023

			Variable desempeño laboral
Rho de Spearman	Descripción por procesos	Coefficiente de correlación	,788
		Sig. (bilateral)	,000
		N	47

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

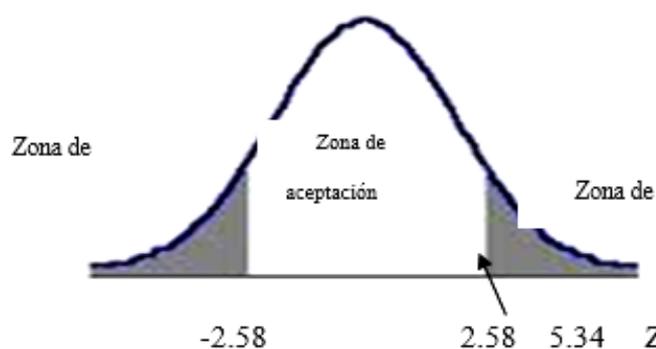
El coeficiente $r_s = 0.788$ y significación bilateral $p = 0.000$, el coeficiente es significativo, se establece que existe una correlación positiva muy fuerte entre la descripción por procesos y el desempeño laboral en la Puerto Inca, Huánuco 2023.

Hipótesis Especifica 3:

Existe relación entre la descripción de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

1. Formulación de la hipótesis:

(H ₀): No existe relación significativa entre la descripción de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023. $r_s = 0$
(H ₁): Existe relación significativa entre la descripción de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023. $r_s \neq 0$
1. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$; Z crítica = 2.58
2. Cálculo del estadístico Datos $Z_{crítica} = 2.58$ $r_s = 0.788$ $N = 47$ Reemplazando $z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}} = 5.34$



4. $Z_{cal} > Z_{cr}$ $5.34 > 2.58$; la relación ampara en aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre la descripción de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023

Objetivo Específico 4

Establecer la relación que existe entre el seguimiento, medición de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

Tabla 10

Coefficiente de correlación entre el seguimiento, medición de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023

			Variable desempeño laboral
Rho de Spearman	Seguimiento, medición de los procesos	Coefficiente de correlación	,754
		Sig. (bilateral)	,000
		N	47

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

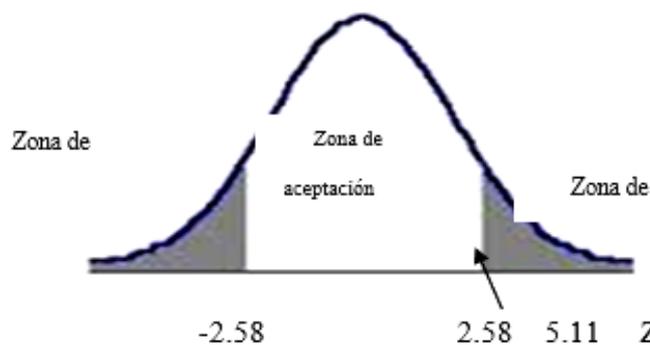
El coeficiente $r_s = 0.754$ y la significación bilateral $p = 0.000$ indican que el coeficiente es significativo. Esto establece una correlación positiva muy fuerte entre el seguimiento y medición de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023

Hipótesis Especifica 4:

Existe relación entre el seguimiento, medición de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

1. Formulación de la Hipótesis:

(H ₀): No existe relación significativa entre el seguimiento, medición de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023. $r_s = 0$
(H ₁): Existe relación significativa entre el seguimiento, medición de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023. $r_s \neq 0$
1. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$; Z crítica = 2.58
2. Cálculo del estadístico Datos $Z_{crítica} = 2.58$ $r_s = 0.754$ $N = 47$ Reemplazando $z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}} = 5.11$



4. $Z_{cal} > Z_{cr}$ $5.11 > 2.58$; la relación ampara en aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre el seguimiento, medición de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

Objetivo Específico 5

Establecer la relación que existe entre la mejora de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

Tabla 11

Coefficiente de correlación entre la mejora de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto INCA, Huánuco 2023

			Desempeño laboral
Rho de Spearman	Mejora de los procesos	Coefficiente de correlación	,820
		Sig. (bilateral)	,000
		N	47

*. La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

El coeficiente $r_s = 0.754$ y significación bilateral $p = 0.000$, el coeficiente es significativo, se establece que existe una correlación positiva muy fuerte entre la mejora de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

Hipótesis Especifica 5

Existe relación entre la mejora de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023

1. Formulación de la Hipótesis:

<p>(H₀): No existe relación significativa entre la mejora de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023. $r_s = 0$</p>
<p>(H₁): Existe relación significativa entre la mejora de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023. $r_s \neq 0$</p>
<p>1. Nivel de significancia $\alpha = 99\%$; Z crítica = 2.58</p>
<p>2. Cálculo del estadístico</p> <p>Datos</p> <p>$Z_{crítica} = 2.58$</p> <p>$r_s = 0.820$</p> <p>$N = 47$</p> <p>Reemplazando</p> $z = \frac{r}{\frac{1}{\sqrt{N-1}}} = 5.56$



4. $Z_{cal} > Z_{cr}$ $5.56 > 2.58$; la relación evidencia en aceptar la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

5. Toma de decisión

Existe relación significativa entre la mejora de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

1. Según el **objetivo general**, establecer la relación que existe entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023. Los resultados muestran que el coeficiente $r_s = 0.874$ y la significación bilateral $p = 0.000$ son significativos. Esto indica una correlación positiva muy fuerte entre las variables estudiadas. Estos datos, al ser comparados con los hallazgos de la tesis de Minaya E. (2022) titulada "Gestión por resultados y desempeño laboral de los servidores públicos de una UGEL de Lima Metropolitana, 2022", refuerzan esta afirmación. Quien concluyó que hay una relación directa y significativa entre la gestión por resultados y el desempeño laboral, como lo demuestra el estadístico de Spearman (sig. bilateral = $.000 < 0.05$; significativo y un $Rho = 0.734^{**}$, alto). Además, Maldonado J. (2011) sostiene que la Gestión por Procesos es una manera de administrar toda la organización enfocándose en los procesos, entendidos como un conjunto de recursos y actividades interrelacionadas que convierten elementos de entrada en elementos de salida, añadiendo valor para el cliente.
2. Según el **objetivo específico 1**, establecer la relación que existe entre la identificación, selección de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023, se observa que el coeficiente $r_s = 0.854$ y la significación bilateral $p = 0.000$ son significativos, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre las variables investigadas. Al comparar estos datos con los hallazgos de Merlo S. (2022) en la tesis titulada "Gestión por resultados y desempeño laboral de los servidores en una UGEL de la ciudad de Lima, 2022", se concluye que existe una relación directa moderada entre las variables ($Rho = 0.418^{**}$; p valor = $0.000 < 0.05$). Esto sugiere que una mejora en los procesos de gestión por resultados contribuye a un mejor desempeño laboral. Además, según Maldonado J. (2011), la identificación y selección de los procesos es el

primer paso para determinar cuáles deben formar parte del sistema y de la estructura de procesos. Es importante tener en cuenta que los procesos ya existen en la organización, y el enfoque debe estar en identificarlos.

3. Según el **objetivo específico 2**, establecer la relación que existe entre la estructuración de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023. Los resultados muestran que el coeficiente $r_s = 0.829$ y la significación bilateral $p = 0.000$ son significativos, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre las variables investigadas. Al comparar estos datos con los hallazgos de Bellido M. (2020) en la tesis titulada "Gestión por procesos y la mejora de la gestión pedagógica en las Instituciones Educativas de la UGEL-Huamanga-2020", se observa que se concluye una relación directa y significativa entre la gestión por procesos y la gestión pedagógica, respaldada por el estadístico de Spearman (sig. bilateral = $.000 < 0.01$; $Rho = .383^{**}$). Además, Beltrán et al. (2018) señalan que la estructuración de los procesos, al agruparlos dentro de un mapa de procesos, permite establecer analogías entre los diversos procesos y facilita su interrelación e interpretación en su conjunto.
4. Según el **objetivo específico 3**, establecer la relación entre la descripción por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023. Los resultados muestran que el coeficiente $r_s = 0.788$ y la significación bilateral $p = 0.000$ son significativos, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre las variables investigadas. Estos datos, al compararse con los hallazgos de Pomatanta M. (2021) en la tesis titulada "Modelo de gestión por procesos como propuesta de mejora en la efectividad de la gestión de la UGEL Pacasmayo, 2020", refuerzan la conclusión de que el modelo propuesto implica la adopción de la gestión por procesos en la institución. Pomatanta definió un mapa de procesos en niveles 0 y 1, clasificando los procesos en categorías

estratégicos, operativos y de soporte, y desarrolló una matriz de procesos operativos que incluye codificación, denominación, entradas/insumos y salidas/productos. Esto establece el alcance y la sincronización de cada proceso operativo para cumplir los objetivos institucionales. Además, según Maldonado J. (2011), la descripción detallada de cada proceso debe proporcionar información sobre las actividades que lo componen y otras características relevantes para el control y gestión del proceso.

5. Según el **objetivo específico 4**, establecer la relación entre el seguimiento, medición de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023. Los resultados muestran que el coeficiente $r_s = 0.754$ y la significación bilateral $p = 0.000$ son significativos, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre las variables investigadas. Al comparar estos datos con los hallazgos de la tesis de Asencio (2018) titulada "Sistema de gestión por procesos en el gobierno local de Mi Perú – Callao 2017", se concluye que se identificó una falta de coherencia entre lo mencionado en las entrevistas por los funcionarios y las prácticas diarias. Es decir, hay una falta de sinceridad en las acciones frente a los hechos evidentes en el gobierno local de Mi Perú – Callao 2017. Además, según Maldonado J. (2011), la organización debe garantizar que sus procesos sean capaces de alcanzar los resultados planificados (según el Plan Estratégico). Para ello, es necesario basarse en datos objetivos obtenidos a través de un seguimiento y medición adecuados.
6. Según el **objetivo específico 5**, establecer la relación que existe entre la mejora de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023. Los resultados indican que el coeficiente $r_s = 0.754$ y la significación bilateral $p = 0.000$ son significativos, lo que demuestra una correlación positiva muy fuerte entre las variables investigadas. Al comparar estos datos con los hallazgos de la investigación de Solórzano E. (2019) sobre "Gestión por procesos y la gestión administrativa del

Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019", se concluye que la dirección del Instituto debe identificar los procesos estratégicos para implementarlos y realizar proyecciones. Esto permitirá que, al adquirir y utilizar recursos en la gestión por procesos, se logre una gestión administrativa efectiva y se alcancen los objetivos de la organización. Además, según Maldonado J. (2011), los datos recopilados durante la medición y seguimiento de los procesos deben ser analizados para entender sus características y evolución.

CONCLUSIONES

1. En la investigación queda demostrado que la gestión por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023, de acuerdo a investigación realizada, el coeficiente $r_s = 0.874$ y la significación bilateral $p = 0.000$ son significativos, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre las variables estudiadas. Por lo tanto, se concluye que hay una relación significativa entre la gestión por procesos y el desempeño laboral.
2. Se verificó que el coeficiente $r_s = 0.854$ y la significación bilateral $p = 0.000$ son significativos, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre las variables estudiadas. Por lo tanto, se concluye que hay una relación significativa entre la identificación, selección de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023., con un nivel de significancia del 99%.
3. Por otro lado, el coeficiente $r_s = 0.829$ y la significación bilateral $p = 0.000$ son significativos, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre las variables estudiadas. Se concluyó, que existe relación significativa entre la estructuración de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023, con un nivel de significancia del 99%.
4. Por otro lado, se comprobó que el coeficiente $r_s = 0.754$ y la significación bilateral $p = 0.000$ son significativos, lo que indica una correlación positiva muy fuerte entre las variables investigadas. Se concluye que existe una relación significativa entre el seguimiento y la medición de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023, estadísticamente, con un nivel de significancia del 99%.
5. Finalmente, se verificó que el coeficiente $r_s = 0.754$ y la significación bilateral $p = 0.000$ son significativos, lo que muestra una correlación positiva muy fuerte entre las variables investigadas. Por lo tanto, se concluye que hay una relación significativa entre la mejora

de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023, estadísticamente, con un nivel de significancia del 99%.

RECOMENDACIONES

1. Se sugiere realizar un estudio más detallado y continuo sobre la gestión por procesos y su impacto en el desempeño laboral. Esto permitirá comprender mejor la situación organizacional e implementar estrategias y acciones para su aplicación, con el fin de lograr una mejora continua en la calidad del servicio ofrecido.

2. *Para el objetivo 1*, se recomienda lo siguiente:

Definir un proceso claro: Documentar todo el proceso de identificación y selección de personal, desde la creación de un puesto hasta la incorporación del candidato. Esto incluye la descripción del trabajo, la publicación de la vacante, el proceso de selección y la incorporación.

Estandarización de criterios: Establecer criterios de selección claros y estandarizados para cada puesto, como requisitos educativos, experiencia, habilidades técnicas y competencias personales.

3. *Para el objetivo 2*, se recomienda lo siguiente:

Identificar los procesos clave: Comenzar por identificar los procesos clave que son críticos para el funcionamiento de la institución. Esto podría incluir la gestión de recursos humanos, la adquisición de bienes y servicios, la atención al público, entre otros.

Documentar los procesos existentes: Documentar detalladamente los procesos tal como se realizan actualmente. Esto incluye identificar los pasos, las personas involucradas, los sistemas utilizados y los documentos asociados. La documentación debe ser clara y fácil de entender.

Definir roles y responsabilidades: Especificar claramente quién es responsable de cada paso en el proceso. Define roles y responsabilidades para evitar confusiones y asegurarte de que cada tarea esté asignada a la persona adecuada.

4. Para el objetivo 3, se recomienda lo siguiente:

Identificar los procesos clave: Determinar cuáles son los procesos más críticos para el funcionamiento de la institución. Estos deben ser una prioridad en términos de documentación.

Formar un equipo de trabajo: Reunir a un grupo de personas que estén familiarizadas con el proceso o que lo ejecuten regularmente. Esto garantiza que la documentación sea precisa y completa.

Definir el alcance del proceso: Antes de comenzar la descripción, establezca claramente los límites del proceso. Esto ayuda a evitar la inclusión de actividades no relacionadas y a mantener el enfoque.

5. Para el objetivo 4, se recomienda lo siguiente:

Definir objetivos y metas claras: Antes de comenzar cualquier proceso de seguimiento y medición, es esencial establecer objetivos y metas claras para los procesos en cuestión. Estos deben ser específicos, medibles, alcanzables, relevantes y con un plazo de tiempo definido (enfoque SMART).

Identificar indicadores clave de desempeño (KPIs): Identificar los KPIs que son relevantes para cada proceso. Estos indicadores deben ser cuantitativos siempre que sea posible y reflejar de manera precisa el rendimiento del proceso.

6. *Para el objetivo 5*, se recomienda lo siguiente

Comprensión de los procesos existentes: Antes de mejorar cualquier proceso, es fundamental comprenderlo en su totalidad. Esto incluye identificar todas las actividades, los responsables y los recursos involucrados.

Documentación de procesos: Documentar los procesos en detalle utilizando diagramas de flujo, manuales, o herramientas de gestión de procesos. Esto ayudará a visualizar y comunicar el proceso de manera más clara.

Identificación de ineficiencias: Realiza un análisis de los procesos actuales para identificar las áreas de ineficiencia, cuellos de botella y oportunidades de mejora. Esto puede involucrar la recopilación de datos y métricas relevantes.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Asencio (2018). *Sistema de gestión por procesos en el gobierno local de Mi Perú – Callao 2017*. Universidad Cesar Vallejo.
- Auad V. (2017), *Modernización y mejoramiento de la gestión por procesos en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa*. Universidad del Desarrollo, Chile.
- Aguilar et al. (2020). *El trabajo remoto y el desempeño laboral en el marco del covid-19*. *Review of Global Management*, 6(1), 50–55.
<https://doi.org/10.19083/RGM.V6I1.1489>
- Alcivar Choez, E., & Rodriguez Basantes, V. (2021). *Gestion por procesos e indicadores de cumplimiento en la contratacion publica*. Guayaquil: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil. Obtenido de <https://www.eumed.net/uploads/articulos/022c23ea1215509b365243e013061fff.pdf>
- Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Obtenido de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_md1/ejec/DE/CO/S06/CO06_Visual.pdf
- Bernal, C. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Mexico: Leticia Gaona Figueroa.
- Beltrán et al. (2018). *Gestion por Procesos*
- Bellido M. (2020). *Gestión por procesos y la mejora de la gestión pedagógica en las Instituciones Educativas de la UGEL-Huamanga-2020*. Universidad Cesar Vallejo
- Carrasco (2012). *Gestión por Procesos*
- Chiavenato, I. (2009). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: McGrawHill.
- Coombs, & Timothy, W. (2020). *Public Sector Crises: Realizations from Covid-19 for Crisis Communication*. *PARTECIPAZIONE E CONFLITTO*, 13(2), 990–1001.

- <https://doi.org/10.1285/I20356609V13I2P990Crosby>. (1979). *Calidad de servicio*.
- Covey S. (1989). *Siete hábitos altamente efectivos para las personas*
- Silva (2002) *la eficacia y la efectividad*
- Gomez. (2009) *Gestión por Procesos*.
- Harrington, J. (2001). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Mexico: McGrawHill.
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: McGraw Hill.
- Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., & Medina Guzmán.
- Maldonado J. (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*.
- Merlo Rodríguez, Sara Isabel (2022). *Gestión por resultados y desempeño laboral de los servidores en una UGEL de la ciudad de Lima, 2022, Universidad Cesar Vallejo*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/112221>
- Minaya E. (2022). *Gestión por resultados y desempeño laboral de los servidores públicos de una Ugel de Lima Metropolitana, 2022, Universidad Cesar Vallejo*
- Motta, (2020) *Análisis de la gestión por procesos de la unidad de títulos habilitantes de la Dirección de Tránsito del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Esmeraldas*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
- MTC (2019). *Manual de Gestión por Procesos*
- Ñaupas, et al. (2018). *Metodología de Investigación*
- Pomatanta Delgado, Mark Junior (2021) *Modelo de gestión por procesos como propuesta de mejora en la efectividad de la gestión de la UGEL Pacasmayo, 2020, Universidad Cesar Vallejo*

- Oседа, M. D. (2008). *Metodología de la investigación*. Huancayo: Ed.Piramide.
- Ramirez Isuiza, Flora de Jesus (2021) *Gestión por procesos y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de Pandemia, 2021, Universidad Alas Peruanas.*
<https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/10505>
- RAE (2020) *Diccionario*
- Robbins, & Judge. (2009) *Comportamiento Organizacional*. Person Education
- Salimbeni, (2019) *Gestión de Procesos de Negocios en el Sector Público, en la Universidad del Salvador - Argentina; para la revista científica Pódium.*
- Sanchez. (2001). *Desempeño laboral.*
- Sescam. (2002). *Gestion por Procesos.*
- Solórzano E. (2019), *Gestión por procesos y la gestión administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019.* Universidad Cesar Vallejo
- Universidad de Desarrollo Facultad de Gobierno (2007-2011) *porcentaje de incentivo por desempeño institucional*
- Universidad de Cantabria (2019) *Gestión por Procesos*

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: GESTIÓN POR PROCESOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UGEL PUERTO INCA, HUÁNUCO 2023

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA PRINCIPAL ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023?	OBJETIVO GENERAL Establecer la relación que existe entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.	HIPÓTESIS GENERAL Existe relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.	Variable (V1)	<ul style="list-style-type: none"> Identificación y selección de los procesos. Estructuración de los procesos (Mapa de Procesos). Descripción de los procesos. Seguimiento y medición de los procesos Mejora de los procesos 	<p>M. General: Método científico M. Específicos: Hipotético-Deductivo</p> <ul style="list-style-type: none"> Diseño de Investigación: No Experimental: De Corte Transversal Tipo de Investigación: Básica Nivel de Investigación: Correlacional  <ul style="list-style-type: none"> Población y Muestra Población: 47 Muestra: 47 Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario, Estrategias para la Recolección de datos: Técnicas de Procesamiento de datos: SPSS, Excel.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVO ESPECÍFICO	HIPÓTESIS ESPECÍFICO	GESTION POR PROCESOS		
PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la identificación, selección de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023?	OE1. Establecer la relación que existe entre la identificación, selección de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.	H1. Existe relación entre la identificación, selección de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.	Variable (V2)		
PE2 ¿Cuál es la relación que existe entre la estructuración de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023?	OE2. Establecer la relación que existe entre la estructuración de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.	H2. Existe relación entre la estructuración de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.			
PE3 ¿Cuál es la relación que existe entre la descripción de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023?	OE3. Establecer la relación que existe entre la descripción de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.	H3. Existe relación entre la descripción de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.			
PE4 ¿Cuál es la relación que existe entre el seguimiento, medición de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023?	OE4. Establecer la relación que existe entre el seguimiento, medición de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.	H4. Existe relación entre el seguimiento, medición de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.			
PE5 ¿Cuál es la relación que existe entre la mejora de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023?	OE5. Establecer la relación que existe entre la mejora de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.	H5. Existe relación entre la mejora de los procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.			
			DESEMPEÑO LABORAL		

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
VARIABLE (V1): GESTION POR PROCESOS	Universidad de Cantabria (2019) Gestión por Procesos supone reordenar flujos de trabajo de toda la Organización, con el fin de dar una atención y respuesta única que va dirigida tanto a aumentar la satisfacción de los usuarios como a facilitar las tareas a los recursos humanos y que requiere la implicación de todo el personal.	Para determinar los aspectos la selección de personal, se obtendrá la respuesta de los 25 ítems del cuestionario; cada indicador se medirá en una escala que va de 1 a 5 puntos.	<ul style="list-style-type: none"> Identificación y 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
			<ul style="list-style-type: none"> Estructuración de los procesos (Mapa de 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
			<ul style="list-style-type: none"> Descripción de los procesos. 	<ul style="list-style-type: none"> Descripción individual de los procesos Actividades que componen los procesos Características relevantes Despliegue de procesos
			<ul style="list-style-type: none"> Seguimiento y medición de los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Ficha de procesos Diagrama de procesos
			<ul style="list-style-type: none"> Mejora de los procesos 	<ul style="list-style-type: none"> Los procesos permiten conseguir los resultados planificados Indicadores Eficiencia Eficacia Flexibilidad Procesos que no alcanzan los resultados planificados Círculo de calidad de Deming

VARIABLE (V₂): DESEMPEÑO O LABORAL	Chiavenato (2000) “manifiesta que al desempeño laboral es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 359).	Para determinar los aspectos del desempeño laboral, se obtendrá la respuesta de los 25 ítems del cuestionario; cada indicador se medirá en una escala que va de 1 a 5 puntos.	• Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad del personal • Nivel de conocimientos técnicos • Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo. • Nivel de adaptabilidad del trabajador
			• Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del nivel de calidad de trabajo. • Metas logradas. • Cumplimiento de las tareas asignadas. • Conocimiento dentro del puesto de trabajo.
			• Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Uso racional de los recursos • Logro de metas y objetivos • Priorización de tareas • Efectividad organizacional

OPERACIONALIZACION DEL INSTRUMENTO

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
VARIABLE (Vi): GESTION POR PROCESOS	Identificación y 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	<p>ORDINAL</p> <p>Escala de Likert</p> <p>5 = Siempre 4 = Casi siempre 3 = A veces 2 = Casi nunca 1 = Nunca</p>
	Estructuración de los procesos (Mapa de 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 soporte suficiente a las áreas operativas de la institución. 		
	Descripción de 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) 		

	Seguimiento y medición de los procesos	<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>		
	Mejora de los procesos	<ul style="list-style-type: none"> • Los procesos permiten conseguir los resultados planificados • Indicadores • Eficiencia • Eficacia • Flexibilidad 	<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>		
	Eficiencia	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad del personal • Nivel de conocimientos técnicos • Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo. • Nivel de adaptabilidad del trabajador 	<p>1. Considera que la institución al asignar responsabilidades a los colaboradores, estos se pueden sentir afectados.</p> <p>2. Considera que el personal se desempeña en base a su preparación, y es asignado acorde a su perfil profesional.</p> <p>3. Considera que en la institución hay líderes naturales quienes ayudan a aumentar la eficacia mediante la aplicación de políticas de mejora constante.</p> <p>4. Considera que en la institución las exigencias están enfocadas a las necesidades laborales, y cómo afectaría su desempeño.</p> <p>5. El trabajador se adapta según el requerimiento de jefes o directivos, para poder amoldarse al puesto.</p> <p>6. Los líderes que fijan objetivos bien definidos para los empleados y esbozan formas de ejecutar eficazmente esos objetivos.</p> <p>7. La gestión de los procesos de toma de decisiones y los canales de comunicación son claros.</p> <p>8. Considera que la productividad de los empleados está directamente relacionada con los resultados y el rendimiento de los individuos. Esto, a su vez, afecta al rendimiento de la organización.</p> <p>9. El rol del liderazgo en la eficiencia organizacional es la difusión clara, comprensible, empática y motivante de los objetivos a cumplir.</p>		
	Eficacia	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción del nivel de calidad de trabajo. • Metas logradas. • Cumplimiento de las tareas 	<p>10. La eficacia percibe que el trabajo es de calidad y se enfoca en el cumplimiento de objetivos.</p> <p>11. La gestión establece que debe de realizarse un manejo enfocado en el cumplimiento de metas y objetivos.</p>		

		<p>asignadas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento dentro del puesto de trabajo 	<p>12. Se enfoca el cumplimiento de metas asignadas con la mayor eficacia posible.</p> <p>13. Las tareas que se asignan recaen en los trabajadores más idóneos y se reparten entre equipos de trabajo para fomentar la eficacia.</p> <p>14. Los trabajadores conocen sus funciones y logran cumplir con los requerimientos que la gestión establece.</p> <p>15. Considera que los empleados están comprometidos, son seleccionados cuidadosamente y remunerados de forma justa, además, producen un trabajo que da prioridad a los resultados.</p> <p>16. Considera que el objetivo de la institución es maximizar el valor del cliente al mejorar la eficacia de los departamentos relacionados con el mismo.</p>		
	Efectividad	<ul style="list-style-type: none"> • Uso racional de los recursos • Logro de metas y objetivos • Priorización de tareas • Efectividad Organizacional 	<p>17. Se hace uso racional de los recursos de la organización.</p> <p>18. Se maneja adecuadamente los recursos financieros de la organización.</p> <p>19. La organización logra sus objetivos establecidos en los documentos de gestión.</p> <p>20. Se le incentiva en para el logro de sus objetivos y metas.</p> <p>21. En la organización se priorizan las tareas y/o actividades encomendadas</p> <p>22. Considera que debe de existir una mejor formación de los directivos, una mayor comunicación entre éstos y los empleados, y la actualización de políticas y procedimientos, entre otras cosas.</p> <p>23. Considera que en la institución se está dando los pasos correctos y tomando las decisiones acertadas en vista de los objetivos propuestos.</p> <p>24. Considera usted que para la institución es importante reconocer si la estructura responde a las necesidades internas y externas de una institución.</p> <p>25. Considera que la efectividad organizacional se apoya en que cada persona cumpla sus tareas con responsabilidad.</p>		

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN



**INSTRUMENTO PARA ESTABLECER LA RELACION ENTRE LA GESTION POR
PROCESOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UGEL PUERTO INCA, HUÁNUCO 202**

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad establecer la relación que existe entre la gestión por procesos y desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023

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: IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PROCESOS						
1	Considera 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	Considera que los procesos existentes en cada una de las áreas se encuentran interrelacionadas	1	2	3	4	5
5	Considera que las actividades que se realiza en cada una de las áreas tienen entradas y salidas plenamente identificadas	1	2	3	4	5
6	Considera que las actividades que se realizan en cada una de las áreas son susceptibles a descomponerse en sub procesos, operaciones o tareas	1	2	3	4	5
7	Considera que la institución asigna la responsabilidad del proceso a un colaborador	1	2	3	4	5
D2: ESTRUCTURACIÓN DE LOS PROCESOS (MAPA DE PROCESOS)						
8	Considera que la institución cuenta con una estructura de procesos (mapa de procesos)	1	2	3	4	5
9	Considera que en la institución existe relación entre cada uno de los procesos	1	2	3	4	5
10	Considera que en la institución cada uno de los procesos se vinculan entre cada uno de ellos	1	2	3	4	5
11	Considera que existen agrupaciones o áreas que forman parte del proceso	1	2	3	4	5
12	Considera que en la institución los directivos establecen claramente los lineamientos, políticas y propósitos de la institución	1	2	3	4	5
13	Considera 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	Considera que las áreas de apoyo ,brindan el soporte suficiente a las áreas operativas de la institución	1	2	3	4	5
D3: DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS						
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	1	2	3	4	5
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	1	2	3	4	5
17	Considera 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	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)	1	2	3	4	5
D4: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS						
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).	1	2	3	4	5

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	1	2	3	4	5
D5: SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE LOS PROCESOS						
21	Considera que los procesos plenamente identificados y definidos permite conseguir los resultados trazados por la institución	1	2	3	4	5
22	Considera que los indicadores establecidos en la ficha de procesos se encuentran claramente establecidos	1	2	3	4	5
23	Considera que el trabajo que realiza le permite la flexibilidad en las funciones que realiza	1	2	3	4	5
24	Considera 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	Considera 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 GESTION POR
PROCESOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UGEL PUERTO INCA, HUÁNUCO 2023**

Finalidad: El instrumento tiene por finalidad establecer la relación que existe entre la gestión por procesos y desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023.

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.

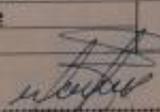
Valoración:

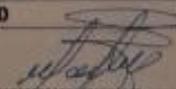
- 5 = Totalmente de acuerdo
- 4 = De acuerdo
- 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 1 = Totalmente en desacuerdo

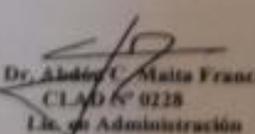
Nº	DIMENSIONES / ITEM	ESCALA ORDINAL				
		1	2	3	4	5
D1: EFICIENCIA						
1	Considera que la institución al asignar responsabilidades a los colaboradores, estos se pueden sentir afectados	1	2	3	4	5
2	Considera que el personal se desempeña en base a su preparación, y es asignado acorde a su perfil profesional	1	2	3	4	5
3	Considera que en la institución hay líderes naturales quienes ayudan a aumentar la eficacia mediante la aplicación de políticas de mejora constante	1	2	3	4	5
4	Considera que en la institución las exigencias están enfocadas a las necesidades laborales, y cómo afectaría su desempeño	1	2	3	4	5
5	El trabajador se adapta según el requerimiento de jefes o directivos, para poder amoldarse al puesto	1	2	3	4	5
6	Los líderes que fijan objetivos bien definidos para los empleados y esbozan formas de ejecutar eficazmente esos objetivos	1	2	3	4	5
7	La gestión de los procesos de toma de decisiones y los canales de comunicación son claros.	1	2	3	4	5
8	Considera que la productividad de los empleados está directamente relacionada con los resultados y el rendimiento de los individuos. Esto, a su vez, afecta al rendimiento de la organización.	1	2	3	4	5
9	El rol del liderazgo en la eficiencia organizacional es la difusión clara, comprensible, empática y motivante de los objetivos a cumplir	1	2	3	4	5

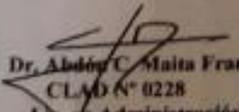
D2: EFICACIA						
10	La eficacia percibe que el trabajo es de calidad y se enfoca en el cumplimiento de objetivos.	1	2	3	4	5
11	La gestión establece que debe de realizarse un manejo enfocado en el cumplimiento de metas y objetivos	1	2	3	4	5
12	Se enfoca el cumplimiento de metas asignadas con la mayor eficacia posible	1	2	3	4	5
13	Las tareas que se asignan recaen en los trabajadores más idóneos y se reparten entre equipos de trabajo para fomentar la eficacia	1	2	3	4	5
14	Los trabajadores conocen sus funciones y logran cumplir con los requerimientos que la gestión establece	1	2	3	4	5
15	Considera que los empleados están comprometidos, son seleccionados cuidadosamente y remunerados de forma justa, además, producen un trabajo que da prioridad a los resultados	1	2	3	4	5
16	Considera que el objetivo de la institución es maximizar el valor del cliente al mejorar la eficacia de los departamentos relacionados con el mismo.	1	2	3	4	5
D3: EFECTIVIDAD						
17	Se hace uso racional de los recursos de la organización	1	2	3	4	5
18	Se maneja adecuadamente los recursos financieros de la organización	1	2	3	4	5
19	La organización logra sus objetivos establecidos en los documentos de gestión	1	2	3	4	5
20	Se le incentiva en para el logro de sus objetivos y metas	1	2	3	4	5
21	En la organización se priorizan las tareas y/o actividades encomendadas	1	2	3	4	5
22	Considera que debe de existir una mejor formación de los directivos, una mayor comunicación entre éstos y los empleados, y la actualización de políticas y procedimientos, entre otras cosas	1	2	3	4	5

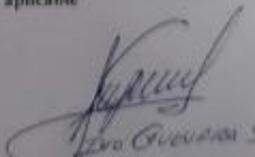
23	Considera que en la institución se está dando los pasos correctos y tomando las decisiones acertadas en vista de los objetivos propuestos.	1	2	3	4	5
24	Considera usted que para la institución es importante reconocer si la estructura responde a las necesidades internas y externas de una institución	1	2	3	4	5
25	Considera que la efectividad organizacional se apoya en que cada persona cumpla sus tareas con responsabilidad	1	2	3	4	5

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS																																								
I. DATOS GENERALES																																								
Apellidos y nombres del experto: PAUL MARTINEZ VITOR										DNI: 20080863																														
Grado Académico: Mtro. En Administración Estratégica de Empresas										Cargo: Docente universitario																														
Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes										E-mail: d.martinez@upla.edu.pe																														
Gestión por procesos y desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco - 2023																																								
Tesis: PAUCAR GANZ, CIGRID YUVICKSA RIVERA INGARUCA, GERMAN ARNOLD																																								
VARIABLE: 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	Esta formulado con lenguaje apropiado																																							
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																																							
3. ACTUALIDAD	Adecuado al estado de la ciencia																																							
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																																							
5. SUFICIENCIA	Cubre los aspectos en cantidad y calidad																																							
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger información																																							
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos-científicos																																							
8. COHERENCIA	Es coherente entre los indicadores y sus dimensiones																																							
9. METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																																							
PUNTAJE PARCIAL																		90																						
PUNTAJE TOTAL		90																																						
VALORACIÓN																																								
PROMEDIO		<table border="1" style="margin: auto;"> <tr> <td style="text-align: center;">Puntaje</td> <td style="text-align: center;">92%</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">90</td> <td style="text-align: center;">92%</td> </tr> </table>																		Puntaje	92%	90	92%																	
Puntaje	92%																																							
90	92%																																							
Opinión de aplicabilidad: Instrumento aplicable																																								
 Mtro. Paul Denis Martinez Vitor ADMINISTRADOR CLAD - 03489																																								

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS																					
DATOS GENERALES																					
Apellidos y nombres del experto: PAUL MARTINEZ VITOR										DNI:		20080863									
Grado Académico: Mtro. En Administración Estratégica de Empresas										Cargo:		Docente universitario									
Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes										E-mail:		d.gmartinez@upla.edu.pe									
Evaluación por procesos y desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco - 2023																					
Evaluada por: PAUCAR GANZ, CIGRID YUVICKSA RIVERA INGARUCA, GERMAN ARNOLD																					
VARIABLE: GESTION POR PROCESOS																					
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	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																		X		
2. OBJETIVIDAD	Esta 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																		90			
PUNTAJE TOTAL																		90			
VALORACIÓN																					
PROMEDIO		Puntaje										93%									
90		90										93%									
Opinión de aplicabilidad: Instrumento aplicable																					
 Mtro. Paul Denis Martínez Vitor ADMINISTRADOR C.I. 40 - 03488																					

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS																					
DATOS GENERALES																					
Afiliado y nombres del experto: MAITA FRANCO, ABDON										DNI: 19912986											
Grado Académico: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad										Cargo: Docente universitario											
Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes										E-mail: d.amaita@upla.edu.pe											
Estación por proceso y desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco - 2023																					
Asíntoma: PAUCAR GANZ, CIGRID YUVICKSA RIVERA INGARUCA, GERMAN ARNOLD																					
VARIABLE: GESTION POR PROCESOS																					
ASPECTOS A EVALUAR																					
INDICADORES		DEFICIENTE				BAJO				REGULAR				BUENA				EXCELENTE			
		80 - 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
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																				X
ACTUALIDAD	Adecuado al estado de la ciencia																				X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X
SUFICIENCIA	Coverge los aspectos en cantidad y calidad																				X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para recoger información																				X
COMPETENCIA	Basado en aspectos técnicos científicos																				X
CONCORDANCIA	Es coherente entre los indicadores y sus descripciones																				X
METODOLOGÍA	Responde al propósito de la investigación																				X
PUNTAJE PARCIAL																				90	
PUNTAJE TOTAL		90																			
VALORACIÓN																					
PROMEDIO		Puntaje																			
90		90																			
Opinión de aplicabilidad: Instrumento aplicable																					
		 Dr. Abdon C. Maíta Franco CLAD N° 0228 I. de Administración																			

FICHA DE EVALUACIÓN DE OPINIÓN DE EXPERTOS																																								
I. DATOS GENERALES																																								
Apellidos y nombres del experto: MAITA FRANCO, ABDON										DNI: 19912986																														
Grado Académico: Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad										Cargo: Docente universitario																														
Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes										E-mail: d.amaita@upla.edu.pe																														
Gestión por procesos y desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco - 2023																																								
Tesis: PAUCAR GANZ, CIGRID YUVICKSA RIVERA INGARUCA, GERMAN ARNOLD																																								
VARIABLE: GESTION POR 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	Esta formulado con lenguaje apropiado																																							
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables																																							
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia																																							
4. ORGANIZACIÓN	Tiene una organización lógica																																							
5. SUFICIENCIA	Cubre los aspectos en cantidad y calidad																																							
6. INTENCIONALIDAD	Adecuada para recoger la información																																							
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos técnicos-científicos																																							
8. COHERENCIA	Existe relación entre los indicadores y sus dimensiones																																							
9. METODOLOGÍA	Pertinente al propósito de la investigación																																							
PUNTAJE PARCIAL																		90																						
PUNTAJE TOTAL		90																																						
VALORACIÓN																																								
PROMEDIO		Puntaje 90																																						
		90																																						
Opinión de aplicabilidad: Instrumento aplicable																																								
  Dr. Abdón C. Maíta Franco CLAD N° 0228 Lic. en Administración																																								

I. DATOS GENERALES																					
Apellidos y nombres del experto: GUEVARA SINCHEZ IVO										DNI:		09649792									
Grado Académico: Mtro. En Administración Estratégica de Empresas										Cargo:		Docente universitario									
Institución donde labora: Universidad Peruana Los Andes										E-mail:		d.iguevaras@upla.edu.pe									
Gestión por procesos y desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco - 2023																					
Tesis: PAUCAR GANZ, CIGRID YUVICKSA RIVERA INGARUCA, GERMAN ARNOLD																					
VARIABLE: 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	Esta formulado con lenguaje apropiado																				X
2. OBJETIVIDAD	Esta 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 técnicos científicos																				X
8. COHERENCIA	Ex coherencia entre los indicadores y sus fundamentos																				X
9. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación																				X
PUNTAJE PARCIAL																		90			
PUNTAJE TOTAL		90																			
VALORACIÓN																					
PROMEDIO		Puntaje										92%									
		90																			
Opinión de aplicabilidad: Instrumento aplicable																					
 Ivo Guevara S. 09649792																					

DATA Y PROCESAMIENTO DE DATOS

VARIABLE	GESTION POR PROCESOS																									
DIMENSIONES	IDENTIFICACIÓN Y SELECCIÓN DE LOS PROCESOS							ESTRUCTURACIÓN DE LOS PROCESOS (MAPA DE PROCESOS)							DESCRIPCIÓN DE LOS PROCESOS				MEDICIÓN DE LOS PROCESOS		MEJORA DE LOS PROCESOS					
ITEMS	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	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	2	4	4	
3	2	4	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	1	2	2	4	2	
4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	
5	3	3	2	3	3	5	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
6	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	2	4	4	3	4	1	5	
7	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	2	1	2	2	2	3	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	5	1	4	
9	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	3	
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
11	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	
14	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
15	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	5	3	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	
16	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	1	5	
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	
18	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	
19	4	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	
20	2	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	
21	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	
22	3	2	4	2	3	4	2	2	2	2	3	4	5	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	
24	4	4	4	3	5	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
25	3	3	2	4	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
26	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
27	4	3	4	2	3	4	4	4	3	2	3	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	2	4	
30	2	4	3	2	2	4	2	3	2	2	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	1	2	2	4	2	
31	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	4	
32	3	3	2	3	3	5	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
33	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	4	2	4	4	3	4	1	5	
34	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	2	1	2	2	2	3	3	3	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	2	1	2	2	5	1	4
36	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	4	3	
37	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
38	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	2	3	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	
41	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
42	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	3	5	3	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	
43	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	1	5	
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	
45	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	
46	4	3	2	3	3	2	2	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	
47	2	3	2	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	

VARIABLE	DESEMPEÑO LABORAL																									
	DIMENSIONES	EFICIENCIA									EFICACIA								EFECTIVIDAD							
		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	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4		
2	2	4	4	2	2	4	2	2	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4		
3	5	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2		
4	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	1	3	3		3		
5	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	2	2	4	2	4	3	3	3		
6	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	1	3	3	3	4	1	4	4	3	3		
7	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3		
8	4	3	3	3	3	3	2	3	2	5	4	4	2	2	1	1	3	2	4	1	3	5	4	3		
9	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4		
10	5	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4		
11	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
12	2	4	5	3	5	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	5		
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
14	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
15	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
16	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	5		
17	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4		
18	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5		
19	2	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4		
20	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	4	5		
21	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1		
22	2	1	2	3	4	3	3	3	3	3	4	5	4	5	2	5	4	5	4	3	3	3	4	2		
23	1	4	5	4	5	3	3	4	3	4	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	3	4	5		
24	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3		
25	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3		
26	2	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5		
27	3	5	2	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3	5	3	2	3		
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4		
29	2	4	4	2	2	4	2	2	2	4	3	4	4	2	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4		
30	5	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	2		
31	2	3	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	3	1	3	3	3	4		
32	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	4	2	2	4	2	4	3	3	3		
33	2	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	1	3	3	3	4	1	4	4	3	4		
34	1	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4		
35	4	3	3	3	3	3	2	3	2	5	4	4	2	2	1	1	3	2	4	1	3	5	4	3		
36	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4		
37	5	3	3	5	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4		
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
39	2	4	5	3	5	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	5		
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3		
41	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
42	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3		
43	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	5		
44	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4		
45	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5		
46	2	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	5	3	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4		
47	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	5	4	5		

FOTOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

El cuestionario se aplicó de manera virtual



CONSENTIMIENTO INFORMADO

CARGO

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

SOLICITO: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Señor:

Mg. POMPEYO ARIZA FLORES
DIRECTOR – UGEL PUERTO INCA



De mi especial consideración:

Le damos un cordial saludo y a la vez hacer de su conocimiento que nosotros RIVERA INGARUCA GERMAN ARNOLD, identificado con DNI N° 47807350 y PAUCAR GANZ, CIGRID YUVICKSA, identificada con DNI N° 60001647 en la calidad de investigadores, nos dirigimos a su despacho con la finalidad de solicitarle el permiso correspondiente a fin de que pueda brindarnos las facilidades del caso ya que tenemos el interés de realizar la investigación en la UGEL 306 Puerto Inca - Huánuco, cuyo título es "GESTIÓN POR PROCESOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UGEL PUERTO INCA - HUANUCO 2023", el objeto de esta solicitud, es establecer la relación que existe entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la UGEL Puerto Inca, Huánuco 2023. Asimismo, comprometernos a que una vez terminado el proceso de análisis de los datos se entregara un ejemplar a su despacho.

Es importante mencionar que esta actividad no conlleva ningún gasto por parte de su organización y que tomara resguardo necesario para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades propias de la organización, de igual manera se entregará al personal un consentimiento informado donde se le invita a participar del proyecto y se le explique en qué consistirá la investigación.

Sin otro en particular y seguras de contar con su apoyo, hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración y deseándole éxitos en la gestión que viene desarrollando en beneficio de la población estudiantil.

Huancayo, 12 de mayo del 2023


 Rivera Ingaruca German Arnold
 DNI N°47807350


 Paucar Ganz, Cigrud Yuvicksa
 DNI N°60001647

BASE DE DATOS DE USUARIOS CORRESPONDIENTE AL AÑO 2023

RELACIÓN DE CUMPLEAÑOS DEL PERSONAL UGEL PUERTO INCA-2023

ENERO:

APPELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA DE NACIMIENTO
1 ESTEBAN ALVINO, LINCOLN VLADIMIR	JEFE DE AGI	02/01/1969
2 MALLQUI CHAVEZ, MANETH GUIOVANA	INFRAESTRUCTURA	16/01/1995
3 SARMIENTO TUBILLAS, UZIAS BENJAMIN	MESA DE PARTES	20/01/1980
4 FLORES MALAFAYA, MARGOT BRIGITTE	PRACTICANTE EN DIRECCION	21/01/1983

FEBRERO:

APPELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA DE NACIMIENTO
5 JARA ROJAS, JHESICA ELIZABETH	PERSONAL III ITINERANTE	04/02/1994
6 TOLENTINO VASQUEZ, NELSY	CONSTANCIA DE PAGO	07/02/1993
7 MIRAVAL RENTERA, ESTEBAN JUAN	JEFE DE AGA	08/02/1971
8 CRUZ HIDALGO, RONALD CONRADO	PERSONAL DE SERVICIO II	08/02/1959
9 PAUCAR GANZ, CIGRID YUVICKSA	SECRETARIA DE AGP	17/02/1995
10 HUANCA ESPINOZA, MANUEL ALEJANDRO	CONVIVENCIA ESCOLAR	17/02/1991
11 RAMOS RODRIGUEZ, ÚRSULA	JEFE DE PERSONAL	18/02/1989

MARZO:

APPELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA DE NACIMIENTO
12 GUTIERREZ TAIRO, ESTER	PRACTICANTE EN RR.HH	02/03/1974
13 BASILIO ROBLES, MARIA	JEFE DE AGP	03/03/1976
14 LAZARO CASTAÑEDA, FREISER HENRI	ESPECIALISTA DE PRIMARIA	10/03/1978
15 CARRERA VICENTE, EBER ABDI	ESPECIALISTA DE SECUNDARIA	12/03/1966
16 MATEO CUVINO, GEORGE MIHLO	VIGILANTE II	18/03/1975
17 ERMITAÑO MIRANDA, EFRAIN	PRACTICANTE EN PLANILLAS	18/03/2001

ABRIL:

APPELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA DE NACIMIENTO
18 VARGAS RUIZ, KALHIL	RESPONSABLE DE ESCALAFON	07/04/1988
19 AGUILAR BERNUY, DENIS FIDEL	PATRIMONIO	24/04/1988

MAYO:

APPELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA DE NACIMIENTO
20 ROJAS GORDILLO, JOHN ANTONIO	RACIONALIZACION	25/05/1985
21 FLORES GONZALES, OLIVER	PRACTICANTE EN INFORMATICA	27/05/1992

JUNIO:

APPELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA DE NACIMIENTO
22 TOLENTINO INGUNZA, JUSTINIANO ALEJANDRO	PRESUPUESTO	01/06/1988
23 TELLO CHAHUA, FABIOL	PLANILLAS	02/06/1972
24 CABIA ADRIANO, JEREMÍAS	ABASTECIMIENTO	14/06/1979
25 VILLAR DURAND, DORA NORMA	SEC. TEC. CPPADD	15/06/1983
26 GONZALES COTERA, MILKA LUZ	ESPECIALISTA DE EIB	20/06/1981
27 VENTURA ROQUE, LEVY ISAÍAS	ESPECIALISTA DE PRIMARIA	22/06/1977

JULIO:

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA DE NACIMIENTO
VILCA CORNELIO, BELBETH LUZ	ESPECIALISTA DE INICIAL	01/07/1965
CLAUDIO PICON, HEBER	PRACTICANTE EN ALMACEN	06/07/1999
YUPANQUI RODRIGUEZ, KERI JANITZA	ARCHIVO	09/07/1997
MEZA PEREZ, MARCO STOITCHKOV	PERSONAL DE APOYO DE RR.HH	25/07/1994

AGOSTO:

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA DE NACIMIENTO
CHUNG VARGAS, ALFONSO	IMAGEN INSTITUCIONAL	04/08/1993
VARGAS CRUZ, HARHLEY HARIET	VIGILANTE	09/08/1975

SETIEMBRE:

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA DE NACIMIENTO
CUEVA MARTINEZ, GERMER	ESPECIALISTA DE SECUNDARIA	06/09/1976
MEZA PEREZ, MARGARITA	SECRETARIA DE AGA	13/09/1980
HUACHO LOBATON, MARISOL	PRACTICANTE EN ABASTECIMIENTO	14/09/1999
VALLEJOS VIZCONDE, ELIZABETH GRACIELA	SECRETARIA DE AGI	20/09/1981
BALDEON MEZA, HÉCTOR VLADIMIR	CONTADOR	30/09/1988

OCTUBRE:

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA DE NACIMIENTO
GARAY PEÑA, LUIS RAFAEL	ESTADÍSTICA Y SIAGIE	04/10/1982
TASSO RIOS, LINO TERMILLIO	ASESOR LEGAL	21/10/1988
MALPARTIDA GOMEZ, ZIRLEY	FINANZA	24/10/1976
ORTIZ RAMOS, VILMA PATRICIA	PRACTICANTE EN TESORERIA	27/10/2001
GODOY FIGUEROA, JOIS MILAGROS	RESPONSABLE DE NEXUS	28/10/1985
CHAVEZ IBARRA, SERAFIN	ESPECIALISTA DE PRIMARIA	30/10/1968

NOVIEMBRE:

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA DE NACIMIENTO
CONTRERAS VALDIVIA, BETUEL	ALMACEN	22/11/1970
HINOSTROZA RODRIGUEZ, MANUEL ANTONIO	TESORERO	25/11/1988

DICIEMBRE:

APELLIDOS Y NOMBRES	CARGO	FECHA DE NACIMIENTO
ARIZA FLORES, POMPEYO	DIRECTOR	14/12/1968
CÓRDOVA RAMOS, SERGIO ALBERTO	SECRETARIO DE DIRECCIÓN	17/12/1971