

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**“GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN EL
ÁREA RED TELEMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL
MAYOR DE SAN MARCOS, 2022 POST PANDEMIA”**

TESIS PARA LA OBTENCION DEL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADO
EN ADMINISTRACIÓN

AUTORES:

Bach. LÓPEZ HUARAG, CARLA GIMENA

Bach. SALCEDO ARANDA, LUCY MARISOL

Bach. SANDOVAL GRANDA, ASTRID STEPHANY

ASESOR:

Dr. NIEVES BARRETO CONSTANTINO MIGUEL

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: Ciencias Sociales y Desarrollo Humano
Gestión Administrativa

Callao – 2024

PERÚ

Document Information

Analyzed document	TESIS LOPEZ - SALCEDO - SANDOVAL-1-77.pdf (D181047336)
Submitted	2023-12-06 18:56:00 UTC+01:00
Submitted by	
Submitter email	fca.investigacion@unac.edu.pe
Similarity	20%
Analysis address	iinvesfca.unac@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Nacional del Callao / PROYECTO DE TESIS BACHILLERES CLEMENTE- FLORIAN Y HUAMAN.pdf Document PROYECTO DE TESIS BACHILLERES CLEMENTE- FLORIAN Y HUAMAN.pdf (D157470030) Submitted by: iinvesfca@unac.pe Receiver: iinvesfca.unac@analysis.arkund.com		1
SA	T3_Taller de Tesis 2_Neyra Barriga E._Perea Prieto G..docx Document T3_Taller de Tesis 2_Neyra Barriga E._Perea Prieto G..docx (D148821064)		7
SA	EF_TALLERDETESIS2_EGOAVILESPINOZACARLAYAROMI.docx Document EF_TALLERDETESIS2_EGOAVILESPINOZACARLAYAROMI.docx (D151000302)		3
SA	Universidad Nacional del Callao / TESIS - GESTION DEL CONOCIMIENTO Y CALIDAD DE VIDA LESSIA LITA GONZALEZ ESPINOZA - SIMON FEDERICO RIPA CASAFRANCA.docx Document TESIS - GESTION DEL CONOCIMIENTO Y CALIDAD DE VIDA LESSIA LITA GONZALEZ ESPINOZA - SIMON FEDERICO RIPA CASAFRANCA.docx (D149186792) Submitted by: simonrip@gmail.com Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.arkund.com		9
SA	EF_Tallerdetesis2_RomeroSosaJoselyn.docx Document EF_Tallerdetesis2_RomeroSosaJoselyn.docx (D150647510)		14
SA	EF_TallerDeTesis2_Acuache De la Cruz Christian Paul.docx Document EF_TallerDeTesis2_Acuache De la Cruz Christian Paul.docx (D120089368)		1
SA	EF_ HERNANDEZ LLERENA LOURDES LESLY.docx Document EF_ HERNANDEZ LLERENA LOURDES LESLY.docx (D110372340)		3
SA	T3_CARLA YAROMI EGOAVIL ESPINOZA_TESIS 2.docx Document T3_CARLA YAROMI EGOAVIL ESPINOZA_TESIS 2.docx (D148964327)		9
SA	EF_TallerdeTesis2_JoseRafaelChavezBuleje_RuthVillegasEspejo.docx Document EF_TallerdeTesis2_JoseRafaelChavezBuleje_RuthVillegasEspejo.docx (D151011556)		1
SA	EF_Tallerdetesis2_RomeroSosaJoselyn.docx Document EF_Tallerdetesis2_RomeroSosaJoselyn.docx (D150642083)		2

INFORMACIÓN BÁSICA

Facultad: Ciencias Administrativas

Unidad de Investigación: Pregrado

Título: Gestión por procesos y la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2022 post pandemia.

AUTORES:

López Huarag, Carla Gimena
Código ORCID: 0000-0001-8098-4166
D.N.I.: 41449115

Salcedo Aranda, Lucy Marisol
Código ORCID: 0000-0002-7826-2161
D.N.I.: 42368075

Sandoval Granda, Astrid Stephany
Código ORCID: 0000-0003-3147-3778
D.N.I.: 73419545

Asesor: Dr. Nieves Barreto Constantino Miguel
Código ORCID: 0000-0002-9144-4517
D.N.I.: 09738378

Lugar de Ejecución: Red Telemática – UNMSM

Unidad de Análisis: Recursos Humanos – Administración

Tipo de Investigación: Básica

Enfoque: Cuantitativo

Diseño de Investigación: No experimental

Tema OCDE: 5.00.00 -- Ciencias sociales
5.02.04 -- Negocios, Administración

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

Miembros del Jurado

Presidente: Dr. Alfonso Salvador Amable Farro

Secretario: Dr. Rufino Alejos Ipanaque

Vocal: Mg. Juan Carlos Santurio Ramírez

Suplente: Dr. Madison Huarcaya Godoy

Asesor de Tesis: Dr. Nieves Barreto Constantino Miguel

Nº de Libro: 01

Nº de Folio: 60

Nº de acta: 10

Fecha de aprobación de tesis: 27 de marzo del 2024



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Av. Juan Pablo II N° 306 - Bellavista Tel. 429 7296



CONSTANCIA DE AUTENTICIDAD N° 010A-2023-UIFCA

Ciudad Universitaria, diciembre 29 de 2023

EL DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

HACE CONSTAR:

En concordancia con la Resolución 704-2019-R de 05 de Julio de 2019 que aprobó la “Directiva 013-2019-R que Regula y Norma el Uso del Software para la Identificación de la Autenticidad de Documentos Académicos en la Universidad Nacional del Callao y su publicación en el repositorio”; de acuerdo con la solicitud formulada por los bachilleres: **LOPEZ HUARAG, Carla Gimena; SALCEDO ARANDA, Lucy Marisol y SANDOVAL GRANDA, Astrid Stephany**, en el proceso de solicitud de sustentación de su tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, titulada:

“GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA RED TELEMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, 2022 POST PANDEMIA”

Se expide la presente constancia, la misma que registra una significancia del **20%** según el Document Information de Urkund que se adjunta.

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
Facultad de Ciencias Administrativas
Unidad de Investigación



Dr. Nestor Marcial Alvarado Bravo
Director (e)



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



Av. Juan Pablo II 306 Bellavista - Callao Telf. 429-7296
"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la
conmemoración de las heroicas batallas de Junin y Ayacucho"

ACTA N° 10 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS DE FECHA 27 DE MARZO DEL 2024 PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

LIBRO N° 01 FOLIO N° 60 ACTA N° 10 DE SUSTENTACIÓN DE TESIS SIN CICLO DE TESIS PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

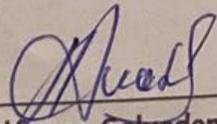
A los 27 días del mes marzo del año 2024, siendo las 16:00 horas, se reunió, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao, el **JURADO DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**, para la obtención del Título Profesional de Licenciado en Administración, conforme a las Resoluciones de Decano N.º 235-2023-D-FCA-UNAC y 097-2024-D-FCA-UNAC, integrado por los siguientes docentes ordinarios de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao:

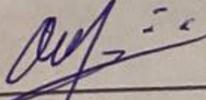
Dr. Alfonso Salvador Amable Farro	: Presidente
Dr. Rufino Alejos Ipanaque	: Secretario
Mg. Juan Carlos Santurio Ramirez	: Vocal
Dr. Constantino Miguel Nieves Barreto	: Asesor

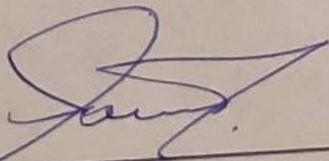
Se dio inicio al acto de sustentación de la tesis de las Bachilleres: **LOPEZ HUARAG CARLA GIMENA** de manera virtual a través del Enlace de Google Meet: <https://meet.google.com/qqw-sxne-npi> y **SALCEDO ARANDA LUCY MARISOL Y SANDOVAL GRANDA ASTRID STEPHANY** de manera presencial, quienes, habiendo cumplido con los requisitos para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración, sustentan la tesis titulada: "GESTIÓN POR PROCESOS Y LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA RED TELEMÁTICA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS, 2022 POST PANDEMIA", cumpliendo con la sustentación en acto público.

Con el quórum reglamentario de ley, se dio inicio a la sustentación de conformidad con lo establecido por el Reglamento de Grados y Títulos. Luego de la exposición, y la absolución de las preguntas formuladas por el Jurado y efectuadas las deliberaciones pertinentes, acordó: Dar por aprobado por UNANIMIDAD con la escala de calificación cualitativa BUENO y calificación cuantitativa 14, la presente tesis, conforme a lo dispuesto en el Art. 27º del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional del Callao, aprobado por Resolución de Consejo Universitario N° 099-2021-CU del 30 de junio del 2021.

Se dio por cerrada la Sesión a las 17:00 horas del día 27 de marzo del 2024.


Dr. Alfonso Salvador Amable Farro
Presidente


Dr. Rufino Alejos Ipanaque
Secretario


Mg. Juan Carlos Santurio Ramirez
Vocal

DEDICATORIA 1

A mi madre y a mi padre, que lograron inculcar en mis los valores que ahora atesoro, y con los cuales sigo logrando mis objetivos.

DEDICATORIA 2

A mi recordado padre, que se encuentra en el cielo, a mi madre e hija que son mi principal motivación para seguir superándome y alcanzar mis objetivos.

DEDICATORIA 3

A mi madre, pues sin ella no lo habría logrado. Eres mi motor y motivo, por eso te doy mi trabajo en ofrenda por toda la paciencia y amor.

AGRADECIMIENTO

Las autoras del presente trabajo de investigación agradecemos a la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao por los conocimientos impartidos y, al profesor Dr. Nieves Barreto Constantino Miguel, asesor de este trabajo, quien ayudo en la realización de la tesis, agradecerle por su apoyo y dedicación.

ÍNDICE

ÍNDICE.....	1
índice de tablas.....	4
índice de figuras	5
resumen.....	6
abstract.....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	10
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	10
1.2. Formulación del problema	11
1.3. Objetivos.....	12
1.3.1. Objetivo General	12
1.3.2. Objetivos específicos	12
1.4. Justificación	13
1.4.1. Justificación Teórica.....	13
1.4.2. Justificación Práctica.....	13
1.4.3. Justificación Metodológica	13
1.4.4. Justificación Social	14
1.5. Delimitaciones de la investigación.....	14
1.5.1. Delimitación teórica	14
1.5.2. Delimitación Temporal	14
1.5.3. Delimitación Espacial.....	14
II. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Antecedentes.....	15
2.1.1. Internacionales.....	15
2.1.2. Nacionales	16
2.2. Bases teóricas	19
2.2.1. Gestión por procesos	19

2.2.2. Productividad.....	23
2.3. Marco Conceptual	27
2.3.1. Gestión por procesos	27
2.3.2. Productividad.....	27
2.4. Definición de términos básicos	28
2.4.1. Actividad Económica	28
3. HIPÓTESIS Y VARIABLES	30
3.1. Hipótesis.....	30
3.1.2. Hipótesis general	30
3.1.3. Hipótesis específicas.....	30
3.2. Definición conceptual de variables	31
3.2.1. Variable Gestión por procesos	31
3.2.2. Dimensión Planeamiento estratégico	31
3.2.3. Dimensión Gestión del talento humano.....	31
3.2.4. Dimensión Administración de los recursos	31
3.2.5. Dimensión Servicios y productos.....	31
3.2.6. Dimensión Monitoreo y evaluación	32
3.2.7. Variable Productividad.....	32
3.2.8. Dimensión Innovación tecnológica	32
3.2.9. Dimensión Fortalecimiento institucional	32
3.2.10. Dimensión Política económica.....	32
3.2.11. Dimensión Infraestructura.....	32
3.2.12. Dimensión Ética Pública	33
3.2.1. Operacionalización de variable	34
4. METODOLOGÍA	36
4.1. Diseño metodológico	36
4.2. Método de investigación	37

4.3. Población y muestra	37
4.3.1. Población	37
4.3.2. Muestra.....	37
4.4. Lugar de estudio y periodo de desarrollo.....	37
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información...	38
4.5.1. Validez del instrumento	38
4.5.2. Confiabilidad del Instrumento	38
4.6. Análisis y procesamiento de datos	39
4.6.1. Aspectos éticos	39
5. RESULTADOS	40
5.1. Resultados descriptivos	40
5.2. Prueba de normalidad	52
5.3. Prueba de inferencia	52
6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	56
6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	56
6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares	59
7. Conclusiones	63
8. recomendaciones.....	66
9. referencias bibliograficas	67
anexos	90
ANEXO 1: Matriz de consistencia.....	91
ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos	93
Cuestionario sobre Gestión por procesos	93
ANEXO 3: Validaciones de instrumento	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	21
Tabla 2 Gestión por procesos	27
Tabla 3: Planeamiento estratégico (Agrupada)	28
Tabla 4 Gestión del talento humano (Agrupada)	29
Tabla 5: Administración de los recursos (Agrupada)	30
Tabla 6 Servicios y productos (Agrupada)	31
Tabla 7 Monitoreo y evaluación (Agrupada)	32
Tabla 8: Productividad (Agrupada)	33
Tabla 9: Innovación y tecnología (Agrupada)	34
Tabla 10: Fortalecimiento institucional (Agrupada)	35
Tabla 11 Política económica (Agrupada)	36
Tabla 12: Infraestructura (Agrupada)	37
Tabla 13 Ética Pública (Agrupado)	38
Tabla 14: Pruebas de normalidad	39
Tabla 15: Prueba de Spearman general	39
Tabla 16: Prueba de inferencia especifica 1	40
Tabla 17: Prueba de inferencia especifica 2	40
Tabla 18: Prueba de inferencia especifica 3	41
Tabla 19 Prueba de inferencia especifica 4	41
Tabla 20: Prueba de inferencia especifica 5	42
Tabla 21: Matriz de consistencia	70

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Gestión por procesos	27
Figura 2	Planeamiento estratégico	28
Figura 3	Gestión del talento humano	29
Figura 4	Administración de los recursos (Agrupada)	30
Figura 5	Servicios y productos	31
Figura 6	Monitoreo y evaluación	32
Figura 7	Productividad	33
Figura 8	Innovación y tecnología	34
Figura 9	Fortalecimiento institucional	35
Figura 10	Política económica	36
Figura 11	Infraestructura	37
Figura 12	Ética Pública	38

RESUMEN

El estudio tiene como objetivo Determinar en qué medida la Gestión por procesos influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de tipo básica de nivel correlacional causal de diseño no experimental de corte transversal, se trabajó en una población de 120 colaboradores del área de Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, se empleó un muestreo censal, bajo la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Se tuvo como objetivo general, determinar en qué medida la Gestión por procesos influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se concluye que la Gestión por procesos si influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se observa en la tabla 2, que el 53% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la gestión por procesos es baja, el 30% es medio y solo un 18% es alta. Asimismo, en la tabla 8, se obtuvo que el 56% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la productividad es baja, el 25% es medio y solo un 18% es alta.

Palabras clave: Gestión, Procesos, Productividad, Administración, Recursos.

ABSTRACT

The objective of the study is to determine to what extent Process Management influences productivity improvement in the Telematics Network area of the Universidad Nacional Mayor de San Marcos. It was developed under a quantitative approach of basic type of causal correlational level of non-experimental cross-sectional design, it worked in a population of 120 collaborators of the Telematics Network area of the National University of San Marcos, a census sample was used, under the survey technique and the questionnaire as an instrument. The general objective was to determine to what extent Process Management influences productivity in the Telematics Network area of the National University of San Marcos. It is concluded that Process Management does influence improving productivity in the Telematics Network area of the National University of San Marcos. It is observed in table 2, that 53% of the respondents mention that within the organization process management is low, 30% is medium and only 18% is high. Likewise, in table 8, it was obtained that 56% of the respondents mention that within the organization productivity is low, 25% is medium and only 18% is high.

Keywords: Management, Processes, Productivity, Administration, Resources.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio titulado “*Gestión por procesos y la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2022 post pandemia*”, donde se analiza como la gestión por procesos influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2022 post pandemia. Es por ello, que se desarrolló siete capítulos que describiremos a continuación:

En el capítulo 1 se describe la realidad problemática, luego se presenta los problemas de investigación general y específicos, seguidamente se fórmula el objetivo general y los objetivos específicos, se presenta la justificación del estudio y porque es importante realizarlo, para concluir con este capítulo se presenta las delimitaciones de la investigación.

En el capítulo 2 se describe el marco teórico, donde se muestran los principales estudios tanto internacional como nacional que guarden relación con nuestra investigación, asimismo se presenta las principales teorías científicas acerca de nuestras variables, así como, el marco conceptual de estas y, por último, se presenta la definición de términos básico.

En el capítulo 3 se describe la hipótesis general y las hipótesis específicas, por último, se describe las características de las variables y se mostrará la operacionalización de variable.

En el capítulo 4 se describe la metodología del proyecto, donde se muestra el diseño y método de investigación seleccionado, la población y

muestra de estudio, así como el lugar de estudio, las técnicas e instrumentos para la recolección de la información, el análisis y procesamiento de datos, se menciona los aspectos éticos de la investigación.

En el capítulo 5 se describe los resultados obtenidos a nivel descriptivo e inferencial.

En el capítulo 6 se muestra la discusión del estudio que se centra en la comparación de nuestros resultados con los obtenidos por otros autores.

En el capítulo 7 se muestra todas las conclusiones obtenidas en este estudio de acuerdo con los objetivos planteados.

En el capítulo 8 se muestra las recomendaciones en base a las conclusiones planteadas.

En el capítulo 9 se muestra todas las fuentes bibliográficas utilizadas en el presente estudio.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

A nivel internacional, especialmente en España, se han aplicado en instituciones nacionales, donde se entiende que, gestionados a través de un proceso estructurado, con los recursos y la coordinación adecuados, pueden optimizar significativamente el uso de los recursos y mejorar la calidad asistencial (Toré Many, 2022). De igual forma, en Chile se entiende que la implementación de la gestión por resultados requiere de innovaciones que involucran esfuerzos de mediano y largo plazo, razón por la cual abarca múltiples períodos de gobierno. Estas innovaciones pueden requerir cambios en los marcos legales, consenso entre las funciones estatales, capacitación de los funcionarios públicos y estructuras que faciliten la coordinación y el trabajo conjunto (Pasco, 2018).

Gracias a lo anterior, en Argentina, la productividad surgió como un concepto cuya importancia no se circunscribió al ámbito teórico, sino que como tema relevante se incluyó en el ámbito empírico y en la agenda de los debates cotidianos, la práctica de las políticas públicas (Asensio, 2018).

A escala nacional, la gestión por procesos en el sector público es un método de trabajo extraído del sector privado e implantado en la administración pública. Constituye uno de los 5 pilares de la modernización del estado peruano. Es una forma de planificar, organizar y dirigir el proceso de integración de funciones de las entidades públicas. Un proceso es una serie de actividades, tareas y procedimientos conjuntos. Estos procesos son la base para que los servidores tomen los recursos públicos y los transformen en bienes y servicios para los ciudadanos (Hegel, 2021). Por la productividad, para Parodi (2019), afirma que,

en las últimas décadas, se ha demostrado que existe una relación entre las instituciones y el desarrollo nacional.

A nivel local en la universidad nacional mayor de san marcos se puede apreciar que como en todas las entidades educativas no tienen claro una buena planificación estratégica para optimizar los recursos materiales y sobre todo humanos, para que así se pueda brindar un servicio eficaz y eficiente, así mismo, se necesita que se realicen una evaluación constante de los indicadores de medición. Todo lo mencionado anteriormente afecta de manera directa a la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, dado que, no se invierte en tecnología e innovación y la articulación institucional, es por ello, que dentro de la institución no se cuenta con políticas económicas y educativas.

1.2. Formulación del problema

1.1.1. Problema General

¿En qué medida la Gestión por procesos influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos?

1.1.2. Problemas específicos

PE1: ¿En qué medida el planeamiento estratégico influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos?

PE2: ¿Como la gestión del talento humano influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos?

PE3: ¿En qué medida la administración de los recursos influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos?

PE4: ¿De qué manera los servicios y productos influyen en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos?

PE5: ¿De qué manera el monitoreo y evaluación influyen en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar en qué medida la Gestión por procesos influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

1.3.2. Objetivos específicos

OE1: Demostrar en qué medida el planeamiento estratégico influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

OE2: Determinar en qué medida la gestión del talento humano influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

OE3: Analizar en qué medida la administración de los recursos influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

OE4: Precisar en qué medida los servicios y productos influyen en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

OE5: Establecer en qué medida el monitoreo y evaluación influyen en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

1.4. Justificación

1.4.1. Justificación Teórica

El estudio muestra una justificación teórica porque permite comparar teorías de la gestión por procesos y productividad. Además, a partir de la información recolectada, sirve como fuente para incrementar los conocimientos sobre las variables y sus dimensiones.

1.4.2. Justificación Práctica

Se muestra una justificación práctica, porque nos brindará resultados concretos que servirán al personal del área Red Telemática para mejorar la productividad acerca de cómo gestionar adecuadamente los recursos de la institución, brindando un servicio de calidad en la empresa.

1.4.3. Justificación Metodológica

Tipo de Investigación:	Básica
Diseño de Investigación:	No experimental
Método:	Hipotético Deductivo

El análisis de cada una de las variables y la fundamentación de los resultados permitirá a nuevos investigadores desarrollar estudios similares.

1.4.4. Justificación Social

Muestra que beneficiará a toda la empresa y sus grupos de interés, ya que la organización será más eficiente, rentable y podrá brindar un servicio de calidad acorde a los estándares, logrando la satisfacción de sus usuarios.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Delimitación teórica

El estudio se desarrolló bajo las definiciones teóricas de Ruiz et.al (2018) para medir la variable Gestión por procesos y Garrel (2018), para medir la variable Productividad.

1.5.2. Delimitación Temporal

El estudio se desarrolló en el mes de junio hasta diciembre del 2022.

1.5.3. Delimitación Espacial

Se desarrolló en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Internacionales

Díaz et. al. (2021) en España, tuvo como objetivo brindar al lector un documento amigable y de fácil comprensión que permita entender la importancia que tiene la Productividad como factor de crecimiento para las organizaciones. Del análisis realizado se concluyó que la productividad ya no es un concepto estático centrado en aspectos de carácter financiero, el vínculo entre los activos intangibles, la calidad del recurso humano y la motivación de los empleados ahora es muy fuerte. La fuerza es un factor determinante y una de las razones por que algunas organizaciones no logran alcanzar los niveles de productividad requeridos o deseados.

Aunado a esto, Muñoz (2018) en Ecuador, tuvo como objetivo diseñar un Sistema de gestión por procesos para la compañía de servicios de ingeniería y construcción orientada a la industria CDM S.A. para mejorar su desempeño empresarial y ejecución de proyectos. Se concluyó que la producción de recursos y el uso de la mano de obra se apoyan en el sistema de gestión por procesos, lo que mejora la calidad general de las operaciones, sin embargo, se debe tener en cuenta que durante la ejecución del proyecto interviene el personal sin darse cuenta del trabajo de la empresa luego de la implementación del enfoque por procesos, para lo cual se propone que el personal operativo bajo planilla operativa actúe como coordinador del personal temporal para apoyar la gestión operativa bajo el plan de procesos propuesto.

Calvache (2018) en Ecuador, tuvo como objetivo aplicar el modelo de gestión por procesos a las empresas e industrias que no cuentan con procesos levantados, documentados e implementado y que tienen por objetivo incrementar su productividad. Se concluyó que la importación de materias primas de calidad es otro factor que afecta la productividad y la obtención de un producto de calidad, por especificaciones su llegada a tiempo a la empresa o industria depende de una excelente planificación para la importación de materias primas, esta puede ser el caso si se toman en cuenta todos los factores con intervalos de tiempo fecha e incorporados al plan de riesgos para evitar retrasos en la importación de materia prima, el problema se puede solucionar trayendo una buena planilla de Excel, lo cual ha sido comprobado.

2.1.2. Nacionales

Al mismo tiempo Salazar et.al. (2020) en Perú, tuvo como objetivo general determinar como la gestión por procesos inciden en la Productividad en los organismos gubernamentales. Los resultados o encuestas obtenidos confirman la apreciación de la población limeña, que considera que las instituciones públicas son ineficientes, con organización y gestión en el punto más bajo de la gestión de las agencias gubernamentales. Lamentablemente, esto se confirma por la baja ejecución presupuestaria sumada a graves indicios de corrupción en todos los niveles del país. Se concluyó que la gestión por procesos verificables ha sido implementada en las organizaciones públicas, cuya debilidad más notoria es la falta de habilidades duras, habilidades gerenciales de los funcionarios encargados de dirigir la organización y por ende la baja percepción de la gestión, sin embargo, la observación positiva es el modelo de gestión de

procesos que es muy respetado y las personas tienen conocimiento regular de su implementación.

Huamán (2017) en Cajamarca, tuvo como propósito diseñar un sistema de gestión por procesos que contribuya al mejoramiento de la productividad y la Productividad de la panadería Luli. Se concluyó que se puede determinar que en Panadería Luli las actividades se realizan de forma puramente empírica, en Panadería no se gestiona en base a un proceso ya que no existe una secuencia de actividades encaminadas a generar valor agregado a los insumos realizados con la Panadería. Salida alineada con el objetivo, es decir, pan de calidad garantizada.

Al respecto Arteaga (2019) en Lima, tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión por procesos en la Productividad del Hospital de Alta Complejidad "Virgen de la Puerta" de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud – 2017. Resultados obtenidos, En cuanto al impacto en la gestión de procesos y la productividad en el Hospital de Alta Complejidad "Virgen de la Puerta", EsSalud - 2017; utilizando un coeficiente de Pearson de 0,757, lo que indica una relación directa moderada entre ambas variables, p -valor = 0,000 (valor $p < 0,05$). Un nivel predominante en la gestión de procesos de HAC. "Virgen de la Puerta" es regular con el 49,1% (54 trabajadores). Este estudio es importante porque a partir de las conclusiones obtenidas, permite diseñar propuestas y alternativas de solución para mejorar los procesos aplicados en la institución, con mayor énfasis en aquellos procesos que constituyen las principales necesidades de los asegurados, siendo así H.A.C. Productividad nivel de mejora. "La Virgen de las Puertas".

Igualmente, Castillo y Rivas (2018) en Trujillo, tuvo como principal objetivo determinar la influencia de la implementación de un modelo de gestión por procesos en la Productividad de Charlie's Chicken. Mediante el análisis de la situación real de la empresa, identificando los factores críticos de éxito en el proceso, y con el apoyo de la investigación en el sector de la restauración, es posible diseñar e implementar un modelo operativo de gestión por procesos. Su implementación ha arrojado resultados positivos en Charlie's Chicken, reflejados en un incremento en las ventas de S/ 55,080.00 y un ahorro de S/ 17,625.60 junto con menores costos operativos. Concluyó que su impacto es significativo para la productividad de la empresa.

En ese mismo contexto Castro (2020) en Lima, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de procesos y la eficiencia operativa en el Servicio de Odontología de un Hospital Nacional, San Martín de Porres, 2020. Se encontró que en la parte descriptiva el 48.8% de los colaboradores odontológicos de un hospital nacional de San Martín de Porres reportaron que el proceso se manejó regularmente, el 32.5% de los colaboradores reportaron que el proceso se manejó bien y el 18.8% de los colaboradores informaron que el proceso fue bien manejado. El personal indicó que la gestión del proceso era deficiente. Según la prueba de Rho Spearman, el valor ($r = 0,587$) indica una correlación moderadamente positiva, y $p = 0,000$ es menor que $p < 0,05$, por lo que la correlación es significativa al 95%. Y rechazar la hipótesis nula (H_0), asumiendo una relación entre la gestión del proceso del servicio odontológico y la eficiencia operativa en el Hospital Nacional San Martín de Porres.

Aunado a esto Carreño (2022) en Lima, tuvo como objetivo principal la aplicación de la metodología de Gestión por Procesos para incrementar la Eficiencia Operativa en los procesos productivos de la empresa de empaques. Mediante el análisis de los datos obtenidos del sistema ERP de la empresa, podemos analizar la situación actual de la empresa, y en consecuencia formular planes de acción y proponer soluciones, que ayuden a mejorar la eficiencia operativa. Dichas propuestas de mejora se plantean de acuerdo con las fases de la gestión de procesos: elaboración, diagnóstico e identificación de procesos y mejora continua, estableciendo metas e indicadores que permitan medir el grado de desempeño en cuanto a mermas, tasa de defectos, productividad y efectividad, en los resultados sorprendentes propuestos se obtuvieron antes y después de la implementación.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión por procesos

Ruíz y Martínez (2021), quienes detallaron que el ciclo de ejecutivos (GP) es un instrumento que permite plantear ejercicios, realizar un examen de los aspectos más importantes de la calidad y realizar las actualizaciones indispensables. Asimismo, incorpora técnicas para organizar dichos ejercicios y monitorizar (en ocasiones medir y diseccionar) los marcadores fundamentales que nos informan sobre el estado de determinados ciclos.

- Preparación de llaves
- Habilidad humana el tablero
- Organización de RRHH

- Administraciones y partidas
- Comprobación y evaluación

De igual manera, Bravo (2019), alude que el ciclo del tablero es un enfoque fundamental para reconocer, comprender y expandir el valor adicional de los ciclos de la organización para seguir el proceso comercial y elevar el grado de lealtad de los consumidores. Asimismo, Martínez (2020) hace referencia a que (GP) puede caracterizarse como un enfoque del trabajo centrado, donde se persigue la mejora constante de los ejercicios de una asociación a través de la prueba distintiva, determinación, representación, documentación y mejora persistente de los ciclos.

Proceso el directorio coincide con la organización útil, nombrando "propietarios" a los ciclos clave, haciendo factible la Inter funcionalidad de los ejecutivos que genera un incentivo para el cliente y, por ende, garantiza su cumplimiento. Determina qué ciclos deben mejorarse o revisarse, establece las necesidades y brinda un marco para comenzar y mantenerse al día con diseños de progreso que permitan el logro de las metas establecidas. Permite comprender cómo se diseñan los procesos de negocio, sus ventajas y desventajas (Rojas, 2020).

Es más, atestigua Fernández (2018), el proceso de los ejecutivos consiste en centrar la consideración en la repercusión de cada uno de los intercambios o ciclos que realiza la organización, más que en las diligencias o ejercicios.

Asimismo, Martínez y Cegarra (2019), aluden que la utilización de los ejecutivos por procesos de negocio produce una progresión de ventajas para las asociaciones. En las circunstancias en que se ha utilizado esta idea, se han logrado beneficios que van desde trabajar en las capacidades de la asociación, al disminuir los obstáculos al responder a los cambios publicitarios, hasta asegurar un límite lógico más prominente. sobre la misión de la asociación. Algunas ventajas diferentes que se obtienen de una mejora satisfactoria del ciclo son:

1. Se disminuyen los tiempos y en consecuencia se amplía la eficiencia.
2. Disminución de activos (monetarios, componentes en bruto, trabajo, etc.)
3. Ofrecen una perspectiva metódica sobre los ejercicios de la organización.
4. Disminuye los errores y los previene.

Sobre la principal forma de tratar Los ejecutivos de Cycles se hace referencia a las investigaciones de Mary Parker Follet realizadas en el XX, como Organización Poderosa y Asociación Interfuncional. Mary Parker Follett introdujo estándares ocultos en el proceso de los ejecutivos, donde reevaluó las comunicaciones autorizadas, los peligros del diseño útil y el orden de las preguntas, basando los arreglos de fortalecimiento y las conexiones de poder-autoridad (López y Martínez, 2021).

Refirió que el Ciclo de Negocios Los ejecutivos (BPM) guían los procesos con énfasis en la administración funcional. El modelo incorpora

cinco elementos de variables claves para el fructífero plan, ejecución y control de la interacción empresarial, según la disposición de las técnicas empresariales. Procesar a los ejecutivos, la administración de calidad total (TQM) y la reingeniería de procesos comerciales (BPR) son las formas más utilizadas para abordar el aumento de la dirección de los procesos comerciales (Chiliquinga, 2020).

Refirió que la Administración por Ciclos Empresariales en una asociación debe considerar representar los activos de información que tiene la asociación para garantizar que los trabajadores accedan a información sobre emprendimientos inequívocos que son importantes para procesos de negocios específicos, posteriormente, los ciclos que ocurren en una asociación deben incrementarse, en vista de personas, grupos e información jerárquica y, por lo tanto, volverse progresivamente más adaptables y ajustados a las circunstancias ecológicas cambiantes (Bitkowska, 2020).

Hizo referencia a que BPM se suma a la expansión de la competencia autorizada al normalizar los procesos. En el negocio actual, todas las asociaciones intentan lograr la competencia y adecuación empresarial que les permita ser más creativas, adaptables y fructíferas (Dobrosavljevic et al., 2021).

Proceso Los ejecutivos pueden entonces caracterizarse como una metodología organizada que apunta hacia un mayor desarrollo de la ejecución centrada en un plan enfocado y una ejecución cautelosa de procesos comerciales de última generación (Robbins y Judge, 2018).

Contreras et al., (2017) mencionó que la gestión de procesos busca la calidad con el objetivo de proporcionar objetivos comunes para los procesos y orientar los resultados para satisfacer las necesidades del cliente.

Miranda (2021) menciona que la gestión por procesos es un método para sistematizar los procedimientos, formas de trabajo, actividades y tareas que forman parte de la cadena de valor, transformándolas en una secuencia que asegure que todos los servicios produzcan resultados y beneficios positivos para clientes Influencia.

2.2.2. Productividad

Garrell (2018), cuando las asociaciones supervisan de manera coordinada la capacidad de desarrollar, los marcos y ciclos para ser útiles y utilizar las ventajas de los sectores empresariales mundiales, se podría decir que han logrado la eficiencia.

- Avance mecánico
- Fortalecimiento institucional
- Arreglo financiero
- Estructura
- Moral Pública

Además, Soto (2019) lo caracteriza como el conjunto de esfuerzos vitales que realiza la empresa para tener la opción de ofrecer valor en el mercado serio a través de la capacidad de las habilidades para enfrentarse a su oposición en busca de grandeza para vencer o permanecer disponible.

Según Watchman (2017), lo caracteriza como la disposición de las capacidades que tiene una organización para fortalecer y fomentar aquellos elementos internos para enfrentar la competencia en el área, donde la organización debe fomentar una progresión de ejercicios útiles, dando una ventaja a la luz de la autoridad.

De igual forma, Rico y Sacristán (2017) caracterizan al interior de la Eficiencia como aquellos factores interiores que necesita una organización para afrontar el serio ámbito en el que ofrece sus administraciones, otorgándole un beneficio diferencial que le permita mantenerse al día con la congruencia de sus tareas.

Asimismo, Doorman (2017) da sentido a que la Eficiencia interna incorpora aquellos factores que guardan una relación inmediata con las perspectivas o activos dentro de la organización que muestran un beneficio diferencial frente a distintas organizaciones. Los componentes críticos para cuantificar dicha Eficiencia se describen a continuación: Desarrollo alude a aquellos cambios a mejorar en cuanto a la utilización de pensamientos, ideas, elementos, administraciones o prácticas novedosas importantes en una asociación para dar mayor Eficiencia interior a la zona. Entre sus principales marcadores de estimación se encuentra; Fundamento actual, son aquellas reglas de desarrollo relacionadas con cambios en el plan interior y mejora del límite actual. La especulación de hardware y equipo son aquellos estándares de desarrollo en hardware y equipo para trabajar en la calidad o la eficiencia interna de la organización (Watchman, 2017).

La eficiencia, como ventaja, es decir, los ciclos y técnicas de asociación de una organización que generalmente se refleja en el costo y la naturaleza de un artículo correspondiente a sus rivales, son los procedimientos utilizados por una asociación y la respuesta de estos, a pesar de los cambios que se realizan en la zona (Duseel, 2001, referido por Ibarra et al., 2017).

Por otra parte, la Eficiencia, las metodologías que utiliza una organización para mejorar, teniendo la opción de mantenerse al pendiente, considerando su línea de desarrollo dentro de su ámbito, así mismo, el creador hace referencia a factores significativos como el interés, el diseño y la competencia empresarial, y los emprendimientos conectados, son fundamentales para distinguir la eficiencia de la asociación (Doorman, 2000, referido por Ibarra et al., 2017).

Por otra parte, la Eficiencia es vista como las metodologías que utiliza una organización para enfrentar los constantes cambios al acecho, o al menos, para mantenerse informada sobre sus ciclos gerenciales y funcionales, para su desarrollo y situación, factores, por ejemplo, de avance, innovación. Adaptabilidad útil y calidad son necesidades para acompañar la Eficiencia de una asociación (Bañuls, 2009; referido por Ramírez y Ampudia, 2018).

Para orientar las sustancias abiertas en la utilización del ciclo de los ejecutivos dentro de su asociación, la Secretaría de la Función Pública (SGP) de la Administración de la Reunión de Clérigos (PCM), en su calidad de ministro del Acuerdo Reglamentario de Modernización de la Administración

Pública, avaló Norma Especializada N° 001-2018-SGP, para la Ejecución del Ciclo La junta en elementos de implementación de políticas, sancionada por Meta de la Secretaría de la Función Pública N° 006-2018-PCM/SGP.

También puede encuestar al asistente estratégico para la ejecución de la interacción de los ejecutivos como un dispositivo para trabajar en los ciclos de los elementos públicos.

Donde cuyos lineamientos muestran que existen tres ciclos críticos en las sustancias del estado que son:

1. Funcionales o evangelistas: son los encargados de poner en marcha los elementos (trabajo y productos) que entrega el elemento, por lo que tienen una relación inmediata con las personas que los obtienen.
2. Vitales: caracterizan las disposiciones, preparación institucional, procedimientos, metas y objetivos de la sustancia, que garantizan la ordenación de los bienes fundamentales para su satisfacción y que incorporan distintos ciclos destinados a la comprobación, evaluación y mejora de dicho elemento.
3. Respaldo o respaldo: dan los bienes para fomentar los elementos dados por la sustancia.

Asimismo, aluden a que cuando la GP se aplica con precisión, las sustancias estatales tendrán estas ventajas:

1. Incorpora los ciclos para potenciar el cumplimiento de los objetivos del elemento.

2. Genera la probabilidad de obtener resultados mejores, constantes y sorprendentes, lo que brinda a las personas certeza sobre la presentación del contenido.
3. Anima al personal de apoyo y explicación de sus obligaciones.
4. Avanza la sencillez de las actividades dentro del elemento.
5. Disminuye la duración y los gastos de los procesos, lo que genera una utilización eficiente de los activos.
6. Permite centrar y focalizar impulsos de progreso, concentrando esfuerzos en la adecuación y pericia de los ciclos.
7. Afecta decididamente la prosperidad de los vecinos, al trabajar en la ejecución y disposición de las obras y productos públicos.

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Gestión por procesos

La Gestión por Procesos (GP) es una herramienta que permite el establecimiento de actividades, el análisis de las dimensiones de calidad más relevantes y la implementación de las mejoras necesarias. Además, incluye formas de sistematizar las actividades anteriores y monitorear (medir y analizar regularmente) indicadores clave que nos informan sobre ciertos procesos (Ruiz et al., 2018).

2.3.2. Productividad

Se puede decir que las organizaciones han logrado competitividad cuando gestionan capacidades, sistemas y procesos innovadores de manera

integrada para aumentar la productividad y aprovechar el mercado global
Referencia Garrell (2018),

2.4. Definición de términos básicos

2.4.1. Actividad Económica

Es un conjunto de operaciones económicas realizadas por empresas y/o instituciones en las que los recursos que intervienen en el proceso de producción (por ejemplo: mano de obra, equipos, materias primas e insumos) se combinan con el objetivo de producir un conjunto homogéneo. bienes y/o servicios. (Consiglio y Belloso, 2018).

2.4.2. Asociatividad

Es cualquier mecanismo de cooperación voluntaria entre dos o más empresas para realizar negocios en conjunto con el fin de lograr mejores condiciones y resultados más favorables para las empresas (Cummins y Cahill, 2000).

2.4.3. Capacitación

Los conductores o trabajadores de una empresa reciben capacitación por competencias, aprendizaje de competencias, nuevos conocimientos, actitudes, habilidades y destrezas que ayudarán a mejorar la calidad, la eficiencia y la productividad de la empresa (Diaz, 2018).

2.4.4. Cultura Empresarial

Es un conjunto de valores, principios, normas y conocimientos del proceso productivo, que determinan el modo de existencia de la empresa, y se expresan como una forma de actuar frente a los problemas y oportunidades de la gestión,

adaptándose a los cambios internos y externos. y orden interior, aportando un esquema de valores, que establece el significado de un sistema de relaciones entre una organización denominada empresa y sus principales actores: propietarios, trabajadores, proveedores y consumidores (Enriquez et al., 2017).

2.4.5. Productividad

Es la relación del valor de bienes y servicios producidos entre el valor de los recursos utilizados en un periodo determinado (Favers y Machin, 2018).

3. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.2. Hipótesis general

La Gestión por procesos influye significativamente en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

3.1.3. Hipótesis específicas

HE1. El planeamiento estratégico influye significativamente en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

HE2. La gestión del talento humano influye significativamente en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

HE3. La administración de los recursos influye significativamente mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

HE4. Los servicios y productos influyen significativamente en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

HE5. El monitoreo y evaluación influyen significativamente en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

3.2. Definición conceptual de variables

3.2.1. Variable Gestión por procesos

La Gestión por Procesos (GP) es una herramienta que permite el establecimiento de actividades, el análisis de las dimensiones de calidad más relevantes y la implementación de las mejoras necesarias. Además, incluye formas de sistematizar las actividades anteriores y monitorear (medir y analizar regularmente) indicadores clave que nos informan sobre ciertos procesos, ver Ruiz et al. (2018).

3.2.2. Dimensión Planeamiento estratégico

Es un sistema formal de planificación estratégica que consta de cuatro tipos de planes: plan estratégico, plan de mediano plazo, presupuesto de corto plazo y plan operativo refiere Ruiz et al. (2018)

3.2.3. Dimensión Gestión del talento humano

La gestión de recursos humanos se refiere al conjunto de procesos que inicia una organización a través de su departamento de recursos humanos para atraer, reclutar e incorporar nuevos colaboradores, así como retener a los ya involucrados (Ruiz et al., 2018).

3.2.4. Dimensión Administración de los recursos

La gestión de recursos humanos es el conjunto de mecanismos, protocolos y herramientas que se utilizan para lograr que cada empleado logre sus objetivos personales y profesionales en beneficio de la empresa (Ruiz et al., 2018).

3.2.5. Dimensión Servicios y productos

Los servicios son productos que consisten en actividades vendidas, beneficios o gratificaciones que son inherentemente intangibles y no dan como resultado la propiedad de nada. La experiencia representa lo que el consumidor obtendrá al comprar un producto o servicio (Ruiz et al., 2018).

3.2.6. Dimensión Monitoreo y evaluación

El seguimiento y la evaluación se refieren en términos generales a los métodos utilizados para evaluar el desempeño de los colaboradores (Ruiz et al., 2018).

3.2.7. Variable Productividad

Se dice que las organizaciones son productivas cuando administran capacidades, sistemas y procesos innovadores de manera integrada para aumentar la productividad y aprovechar el mercado global Garrell (2018).

3.2.8. Dimensión Innovación tecnológica

La innovación tecnológica es el proceso mediante el cual las empresas utilizan herramientas tecnológicas como soporte para crear nuevos productos, servicios, procesos o modelos de negocio, o para mejorar significativamente los productos, servicios, procesos o modelos de negocio existentes (Garrell, 2018).

3.2.9. Dimensión Fortalecimiento institucional

El fortalecimiento institucional consiste principalmente en la mejora de la eficiencia y la eficacia, principalmente a nivel organizacional (Garrell, 2018).

3.2.10. Dimensión Política económica

La política económica comprende las acciones y decisiones que toman las autoridades de cada país en el ámbito de la economía. A través de la intervención, pretende controlar la economía del país para brindar estabilidad y crecimiento económico, marcando las pautas para su normal funcionamiento (Garrell, 2018).

3.2.11. Dimensión Infraestructura

La infraestructura en economía generalmente se refiere a los activos físicos que posee un país o sociedad para desarrollar sus actividades productivas (Garrell, 2018).

3.2.12. Dimensión Ética Pública

La moralidad pública es la relación entre personas, grupos e instituciones que ocurre en la esfera pública, basada en estándares de equidad y respeto por las normas socialmente aceptadas (Garrell, 2018).

3.2.1. Operacionalización de variable

Tabla 1:
Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión por procesos	Ruiz et. al. (2018), quien refiere que, La Gestión por Procesos (GP) es una herramienta que permite el establecimiento de actividades, el análisis de las dimensiones de calidad más relevantes y la implementación de las mejoras necesarias. Además, incluye formas de sistematizar las actividades anteriores y monitorear (medir y analizar regularmente) indicadores clave que nos informan sobre determinados procesos.	La gestión por procesos tiene por finalidad reducir tiempos, los mismos que se producen por la repetitividad de las actividades que se desarrollan en una organización o institución de educación.	Planeamiento estratégico	Diagnóstico. Estrategias de gestión. Metas y objetivos. Plan operativo institucional. Seguimiento y evaluación de actividades. Estructura de los procesos. Mejora continua.	Tipo Likert ORDINAL Muy buena Buena Regular Deficiente Muy deficiente
			Gestión del talento humano	Progresión de la carrera. Desarrollo académico. Capacitación.	
			Administración de los recursos	Materiales. Equipamientos. Tecnología informática moderna.	
			Servicios y productos	Oportunidad y equidad en el servicio. Confiabilidad en el servicio. Amabilidad y cortesía. Accesibilidad en el servicio	
			Monitoreo y evaluación	Mecanismos de ejecución. Estándares de calidad. Métodos de seguimiento.	
Productividad	Garrell (2018), cuando las organizaciones supervisan de manera coordinada la capacidad de desarrollar, los marcos y ciclos para ser útiles y utilizar las ventajas de los sectores empresariales	Una organización que pretende ser competitiva está obligada a ser perseverante en el proceso de cambio y mejoramiento	Innovación tecnológica	Cultura por la innovación e investigación. Lineamientos y estrategias. Flexibilidad y adaptación al cambio. Sistemas asistenciales	
			Fortalecimiento institucional	Mecanismos de solución de conflictos.	

	mundiales, se podría decir que han logrado la productividad.	continuo, por lo que deberá adoptar la calidad total como filosofía de trabajo. Asimismo, deberá, sin excepción, involucrar a todas las personas que integran la organización, inclusive a los clientes y proveedores.		Lineamientos de gestión. Políticas de humanización.	
			Política económica	Estrategias financieras. Empleo de calidad. Recaudación.	
			Infraestructura	Remodelación y mejoramiento. Instalaciones y ambientes. Rótulos y señalizaciones. Mantenimiento.	
			Ética Pública	Código de ética. Rendición de cuentas. Credibilidad.	

4. METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

Se utilizó el enfoque cuantitativo, que como lo indican Hernández y Mendoza (2018), Las personas que han aludido a este procedimiento utilizan eventos sociales de datos para probar especulaciones considerando evaluaciones numéricas e investigaciones cuantificables para establecer un sistema verificable de reglas.

El género fue fundamental, como Ñaupas et. al (2018), se describe a la luz de que parte de una estructura hipotética y se mantiene en ella. El objetivo es aumentar la información lógica, pero sin destacarla desde ningún punto de vista viable.

No obstante, tuvo un nivel causal correlacional, ya que como plantean Hernández y Mendoza (2018), su inspiración es desentrañar la conexión entre los factores de la encuesta, pero típicamente se siguen en relación entre algo así como tres elementos.

Además, se utilizó una configuración sin juicio, ya que el resultado no cambiará de manera peligrosa, ni cambiará la legitimación para proceder con él dentro del tiempo establecido.

De igual manera, se utilizó un segmento transversal, ya que se realizó en un período determinado.

4.2. Método de investigación

El método es hipotético-deductivo, uno de los modelos que describen el método científico, que se basa en el ciclo inducción-deducción-inducción para establecer hipótesis y probarlas o refutarlas.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Población

Hernández y Mendoza (2018) mencionan que una población es el conjunto de todos los casos que se ajustan a un conjunto de especificaciones.

La unidad de estudio es de 120 colaboradores del área de Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2022.

4.3.2. Muestra

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionaron que una muestra es un subconjunto de la población de interés para la cual se recolectarán datos, la cual, además de ser representativa de la población, debe ser definida y delimitada con precisión con anterioridad.

La muestra será no probabilística censal, es decir, la muestra serán los 120 colaboradores del área de Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2022.

4.4. Lugar de estudio y periodo de desarrollo

El lugar de estudio será área Red Telemática, ubicado en la av. Carlos Germán Amezaga #375 - Cercado de Lima.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

El método de elección para esta exploración es la encuesta. Por otro lado, para Hernández y Mendoza (2018), hacen referencia a que la investigación es un método en esquemas expresivos de examen donde los expertos recopilan información a través de encuestas de nuevos esquemas sin cambiar el clima o la particularidad del lugar donde se recopila los datos transmitidos en un dibujo, gráfico o tabla de tres paneles.

El instrumento es cuestionario, hemos elegido el dispositivo de recolección de información, y la encuesta depende de lo que llaman la atención por Hernández y Mendoza (2018), quienes plantearon que encuesta es un conjunto de indagaciones sobre al menos un factor a estimar.

4.5.1. Validez del instrumento

La encuesta se utilizó como nuestro instrumento de recopilación de información y fue evaluada por especialistas en el campo para ser aplicada a la unidad de examen de esta revisión.

4.5.2. Confiabilidad del Instrumento

La calidad inquebrantable se utiliza para romper la confiabilidad de nuestro instrumento de recopilación de información.

Para Hernández et al. (2014) muestra cuánto produce el instrumento resultados razonables y predecibles, se utilizarán el Alpha de Cronbach y el dispositivo medible SPSS.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Los datos cuantitativos se presentan en tablas repetidas recopiladas por factores y aspectos para medir la naturaleza de las respuestas de los encuestados. Sin embargo, para las pruebas especulativas, se utilizó la métrica Rho de Spearman. A través de esta tabla, medimos el grado de relación interior.

4.6.1. Aspectos éticos

En este estudio, durante el proceso de redacción, se demostró la ética competente y respeto por las personas, de acuerdo con los principios de la APA, sin falsificación y con la obligación de obtener datos sobre información diversa para la mayor ventaja. Asimismo, en la recolección incontrolada de información real mediante la censura, se respetaron las atribuciones, la confidencialidad y la seguridad de la fuente, garantizando así la regla de la utilidad.

5. RESULTADOS

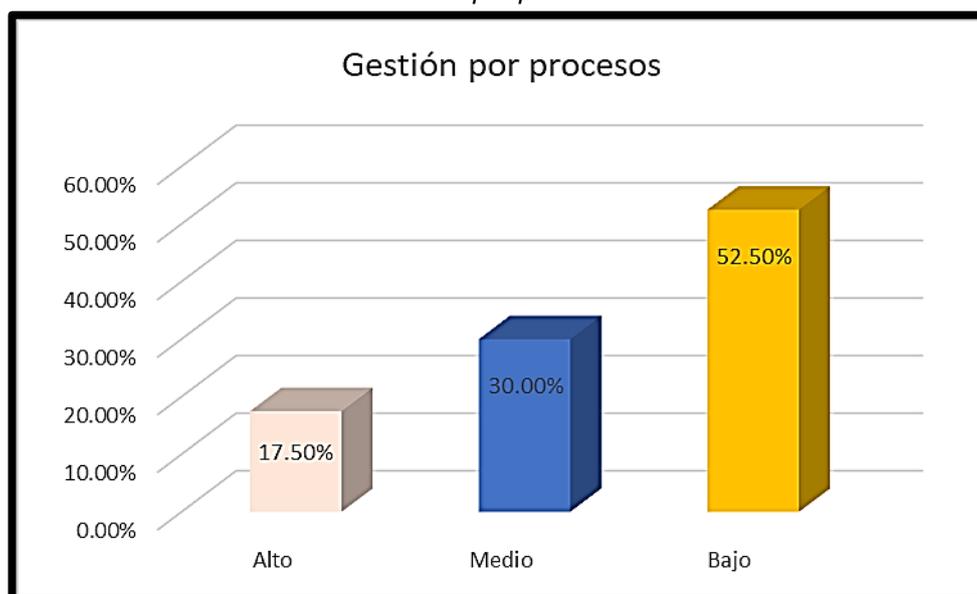
5.1. Resultados descriptivos

5.1.1. Variable Gestión por procesos

Tabla 2
Gestión por procesos

	f	%
Alto	21	17.50%
Medio	36	30.00%
Bajo	63	52.50%
Total	120	100%

Figura 1
Gestión por procesos



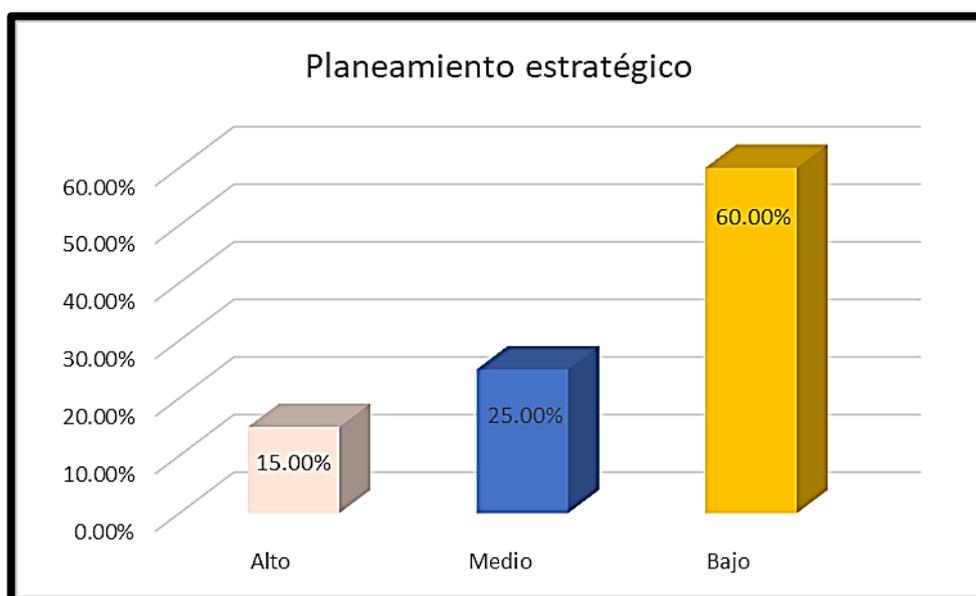
Al aplicar el cuestionario para medir la variable Gestión por procesos, se obtuvo que el 53% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la gestión por procesos es baja, el 30% es medio y solo un 18% es alta.

5.1.1.1. Dimensión Planeamiento estratégico

Tabla 3:
Planeamiento estratégico (Agrupada)

	f	%
Alto	18	15.00%
Medio	30	25.00%
Bajo	72	60.00%
Total	120	100%

Figura 2
Planeamiento estratégico



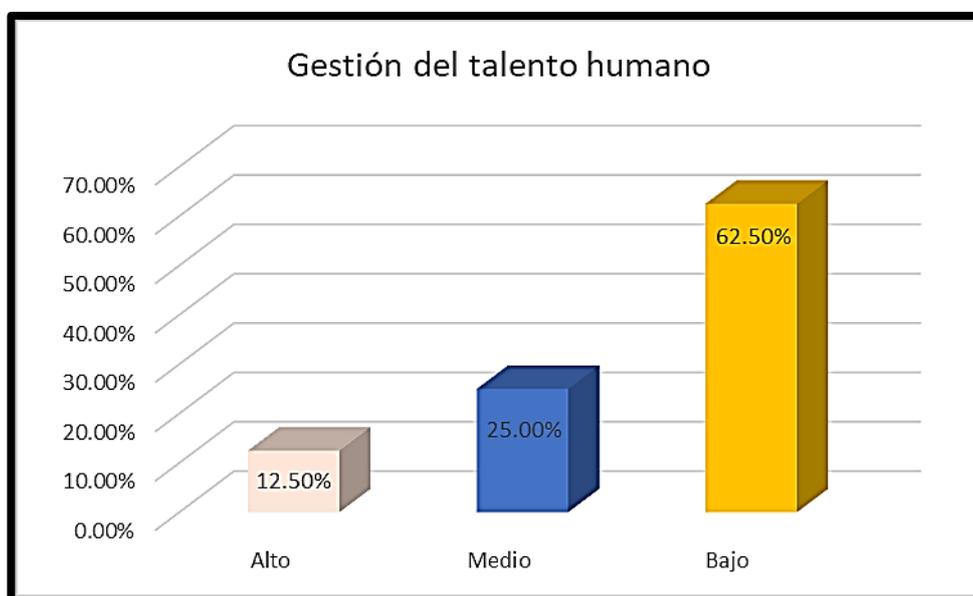
Al aplicar el cuestionario para medir la variable Gestión por procesos, se obtuvo que el 60% de los encuestados mencionan que dentro de la organización el planeamiento estratégico es bajo, el 25% es medio y solo un 15% es alta.

5.1.1.2. Dimensión Gestión del talento humano

Tabla 4
Gestión del talento humano (Agrupada)

	f	%
Alto	15	12.50%
Medio	30	25.00%
Bajo	75	62.50%
Total	120	100%

Figura 3
Gestión del talento humano



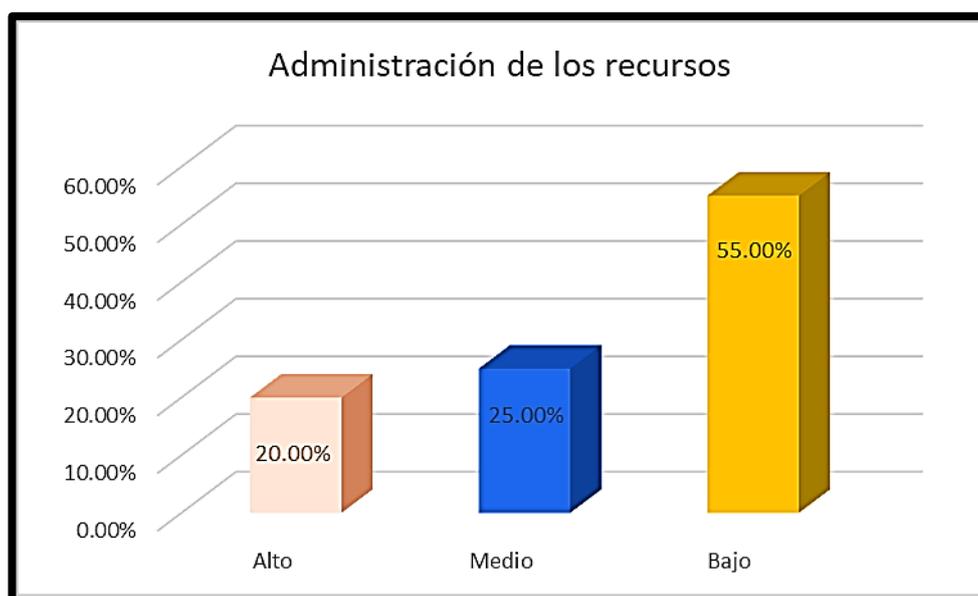
Al aplicar el cuestionario para medir la variable Gestión por procesos, se obtuvo que el 63% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la gestión del talento humano es bajo, el 25% es medio y solo un 13% es alta.

5.1.1.3. Dimensión Administración de los recursos

Tabla 5:
Administración de los recursos (Agrupada)

	f	%
Alto	24	20.00%
Medio	30	25.00%
Bajo	66	55.00%
Total	120	100%

Figura 4



Administración de los recursos (Agrupada)

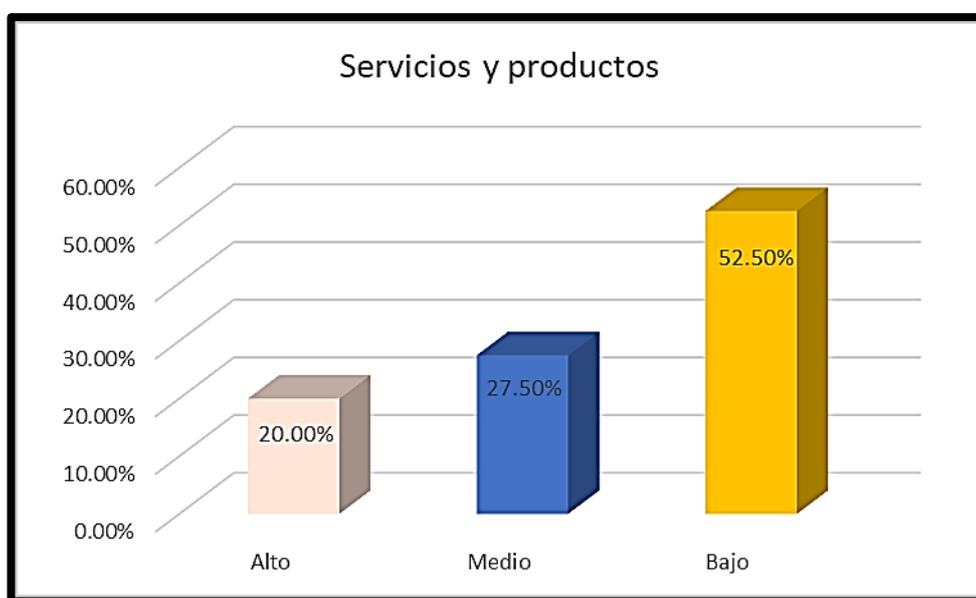
Al aplicar el cuestionario para medir la variable Gestión por procesos, se obtuvo que el 55% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la administración de los recursos es bajo, el 25% es medio y solo un 20% es alta.

5.1.1.4. Dimensión Servicios y productos

Tabla 6
Servicios y productos (Agrupada)

	f	%
Alto	24	20.00%
Medio	33	27.50%
Bajo	63	52.50%
Total	120	100%

Figura 5
Servicios y productos



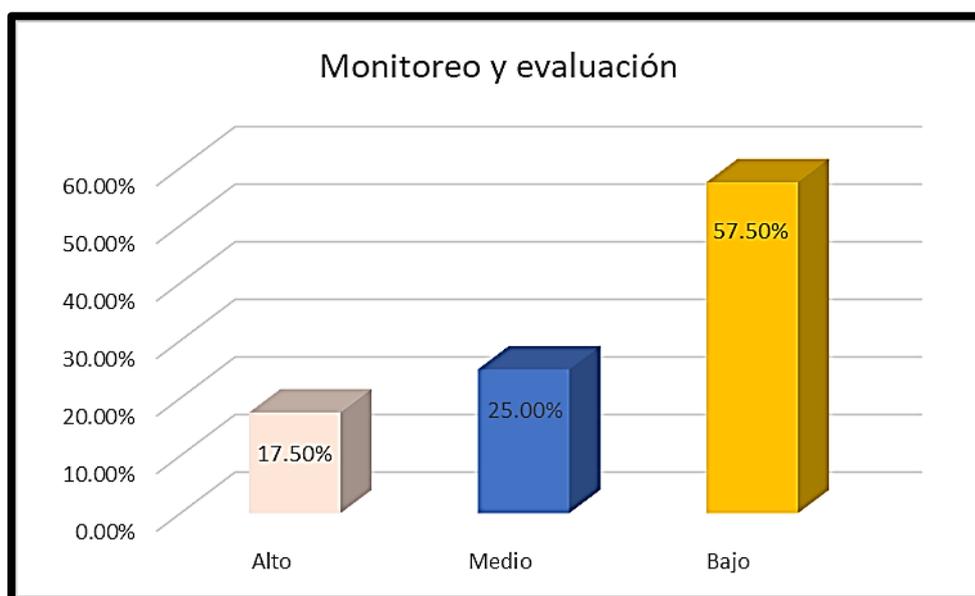
Al aplicar el cuestionario para medir la variable Gestión por procesos, se obtuvo que el 53% de los encuestados mencionan que dentro de la organización los servicios y productos son bajos, el 28% es medio y solo un 20% es alta.

5.1.1.5. Dimensión Monitoreo y evaluación

Tabla 7
Monitoreo y evaluación (Agrupada)

	f	%
Alto	21	17.50%
Medio	30	25.00%
Bajo	69	57.50%
Total	120	100%

Figura 6
Monitoreo y evaluación



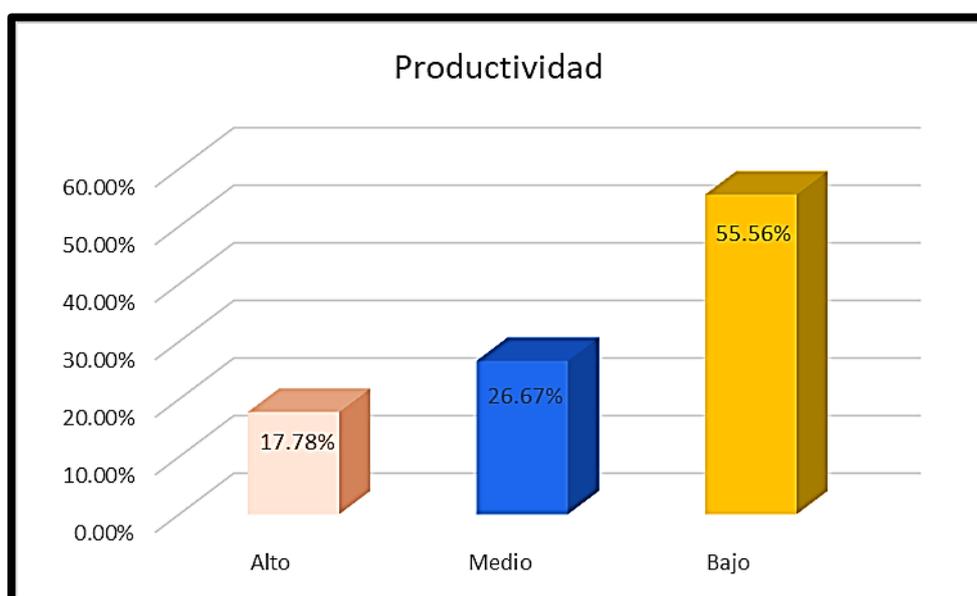
Al aplicar el cuestionario para medir la variable Gestión por procesos, se obtuvo que el 58% de los encuestados mencionan que dentro de la organización el monitoreo y evaluación es bajo, el 25% es medio y solo un 18% es alta.

5.1.2. Variable Productividad

Tabla 8:
Productividad (Agrupada)

	f	%
Alto	21	17.78%
Medio	33	26.67%
Bajo	66	55.56%
Total	120	100%

Figura 7
Productividad



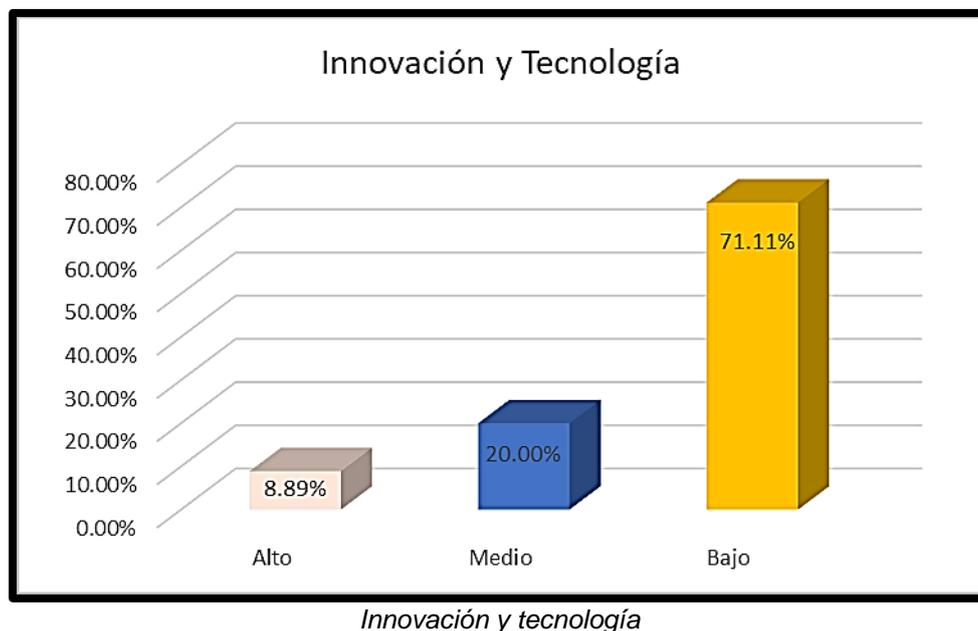
Al aplicar el cuestionario para medir la variable Productividad, se obtuvo que el 56% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la productividad es baja, el 25% es medio y solo un 18% es alta.

5.1.2.1. Dimensión Innovación y tecnología

Tabla 9:
Innovación y tecnología (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo	9	8,9
	Medio	24	20,0
	Alto	87	71,1
	Total	120	100,0

Figura 8



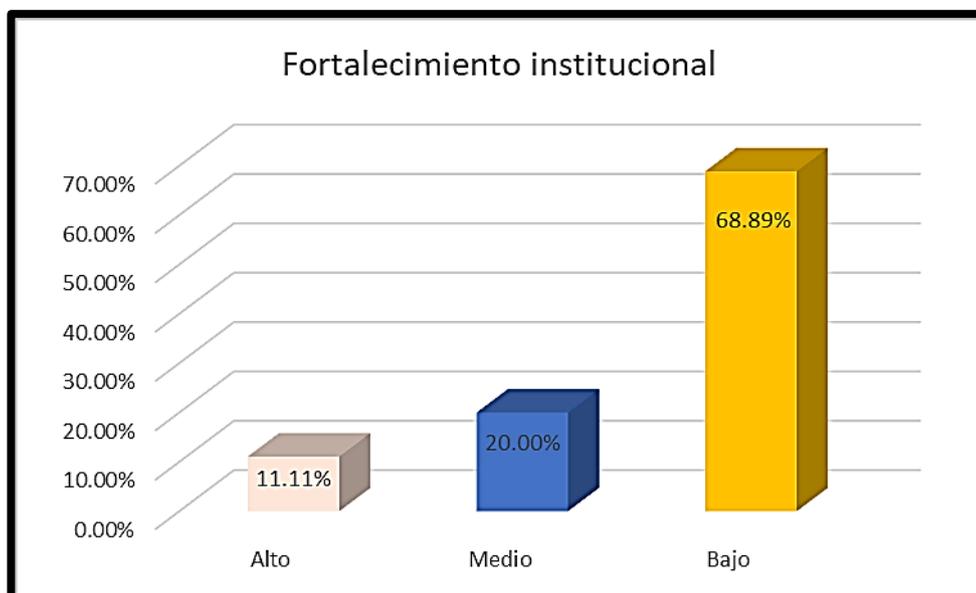
Al aplicar el cuestionario para medir la variable Productividad, se obtuvo que el 71% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la innovación y tecnología es baja, el 20% es medio y solo un 9% es alta.

5.1.2.2. Dimensión Fortalecimiento institucional

Tabla 10:
Fortalecimiento institucional (Agrupada)

	f	%
Alto	12	11.11%
Medio	21	20.00%
Bajo	87	68.89%
Total	120	100%

Figura 9
Fortalecimiento institucional



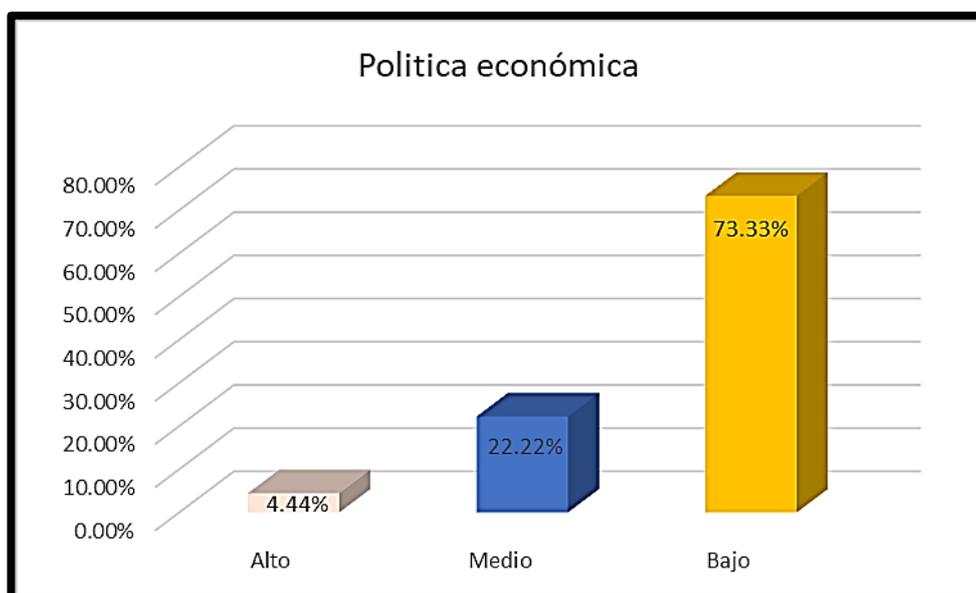
Al aplicar el cuestionario para medir la variable Productividad, se obtuvo que el 69% de los encuestados mencionan que dentro de la organización el fortalecimiento institucional es bajo, el 20% es medio y solo un 9% es alta.

5.1.2.3. Dimensión Política económica

Tabla 11
Política económica (Agrupada)

	f	%
Alto	6	4.44%
Medio	24	22.22%
Bajo	90	73.33%
Total	120	100%

Figura 10
Política económica



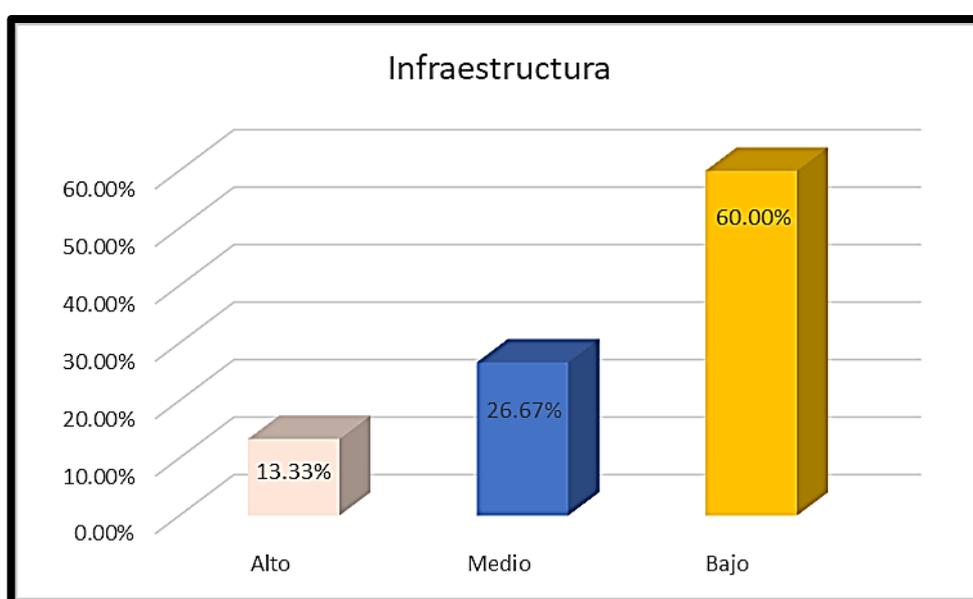
Al aplicar el cuestionario para medir la variable Productividad, se obtuvo que el 71% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la Política económica es baja, el 22% es medio y solo un 4% es alta.

5.1.2.4. Dimensión Infraestructura

Tabla 12:
Infraestructura (Agrupada)

	f	%
Alto	18	13.33%
Medio	30	26.67%
Bajo	72	60.00%
Total	120	100%

Figura 11
Infraestructura



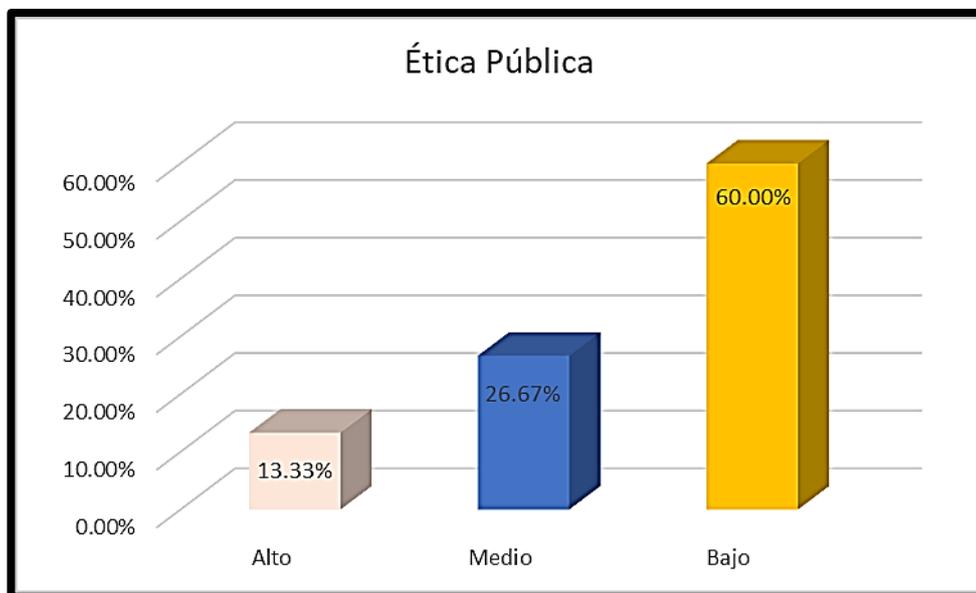
Al aplicar el cuestionario para medir la variable Productividad, se obtuvo que el 60% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la Infraestructura es baja, el 27% es medio y solo un 13% es alta.

5.1.2.5. Dimensión Ética Pública

Tabla 13
Ética Pública (Agrupado)

	f	%
Alto	18	13.33%
Medio	30	26.67%
Bajo	72	60.00%
Total	120	100%

Figura 12
Ética Pública



Al aplicar el cuestionario para medir la variable Productividad, se obtuvo que el 60% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la Ética Pública es baja, el 27% es medio y solo un 13% es alta.

5.2. Prueba de normalidad

Tabla 14:

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos (Agrupada)	,479	120	,000	,526	120	,000
Productividad (Agrupada)	,492	120	,000	,484	120	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

De acuerdo con el análisis de normalidad se decidió trabajar con Kolmorov Smirnov, dado que, nuestra unidad de estudio es mayor a 30, asimismo se obtuvo un sig. menor a 0.05, infiriendo así que el estudio es no paramétrico y las pruebas de inferencia se deben desarrollar bajo el Rho de Spearman.

5.3. Prueba de inferencia

5.3.1. Análisis de inferencia general

Tabla 15:

Prueba de Spearman general

		Gestión por procesos (Agrupada)		Productividad (Agrupada)	
Rho de Spearman	de	Coeficiente de correlación	de	1,000	,598**
		Sig. (bilateral)		.	,000
	N		120	120	
	de	Coeficiente de correlación	de	,598**	1,000
Sig. (bilateral)			,000	.	
		N	120	120	

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

De acuerdo con el análisis realizado se obtuvo un coeficiente de ,598, indicándonos que existe correlación moderada positiva entre las variables analizadas. Asimismo, se obtuvo un sig. menor a 0.05, infiriendo así que se rechaza la H_0 y acepta la H_1 .

5.3.2. Análisis de inferencia específicas

5.3.2.1. Análisis de inferencia específica 1

Tabla 16:
Prueba de inferencia específica 1

				Planeamiento estratégico (Agrupada)	Productividad (Agrupada)
Rho Spearman	de	Planeamiento estratégico (Agrupada)	Coeficiente correlación	de 1,000	,793**
			Sig. (bilateral)	.	,000
	de	Productividad (Agrupada)	Coeficiente correlación	de ,793**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120	

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

De acuerdo con el análisis realizado se obtuvo un coeficiente de ,793, indicándonos que existe correlación alta positiva entre las variables analizadas. Asimismo, se obtuvo un sig. menor a 0.05, infiriendo así que se rechaza la H_0 y acepta la H_1 .

5.3.2.2. Análisis de inferencia específica 2

Tabla 17:
Prueba de inferencia específica 2

				Gestión del talento humano (Agrupada)	Productividad (Agrupada)
Rho Spearman	de	Gestión del talento humano (Agrupada)	Coeficiente correlación	de 1,000	,387**
			Sig. (bilateral)	.	,000
	de	Productividad (Agrupada)	Coeficiente correlación	de ,387**	1,000
			Sig. (bilateral)	,000	.
		N	120	120	

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

De acuerdo con el análisis realizado se obtuvo un coeficiente de ,387, indicándonos que existe correlación baja positiva entre las variables analizadas. Asimismo, se obtuvo un sig. menor a 0.05, infiriendo así que se rechaza la H_0 y acepta la H_1 .

5.3.2.3. Análisis de inferencia específica 3

Tabla 18:
Prueba de inferencia específica 3

		Administración de los recursos (Agrupada)	Productividad (Agrupada)
Rho Spearman	de	Coeficiente de correlación	,807**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120
	de	Coeficiente de correlación	,807**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120

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

De acuerdo con el análisis realizado se obtuvo un coeficiente de ,807, indicándonos que existe correlación alta positiva entre las variables analizadas. Asimismo, se obtuvo un sig. menor a 0.05, infiriendo así que se rechaza la H_0 y acepta la H_1 .

5.3.2.4. Análisis de inferencia específica 4

Tabla 19
Prueba de inferencia específica 4

		Servicios y productos (Agrupada)	Productividad (Agrupada)
Rho Spearman	de	Coeficiente de correlación	,546**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120
	de	Coeficiente de correlación	,546**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	120

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

De acuerdo con el análisis realizado se obtuvo un coeficiente de ,546, indicándonos que existe correlación baja positiva entre las variables analizadas. Asimismo, se obtuvo un sig. menor a 0.05, infiriendo así que se rechaza la H_0 y acepta la H_1 .

5.3.2.5. Análisis de inferencia específica 5

Tabla 20:
Prueba de inferencia específica 5

				Monitoreo y evaluación (Agrupada)	Productividad (Agrupada)
Rho Spearman	de	Monitoreo y evaluación (Agrupada)	Coefficiente correlación	de 1,000	,768**
			Sig. (bilateral)		,000
			N	120	120
	de	Productividad (Agrupada)	Coefficiente correlación	de ,768**	1,000
			Sig. (bilateral)		,000
			N	120	120

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

De acuerdo con el análisis realizado se obtuvo un coeficiente de ,768, indicándonos que existe correlación alta positiva entre las variables analizadas. Asimismo, se obtuvo un sig. menor a 0.05, infiriendo así que se rechaza la H_0 y acepta la H_1 .

6. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

Se tuvo como objetivo general, determinar en qué medida la Gestión por procesos influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se observa en la tabla 2, que el 53% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la gestión por procesos es baja, el 30% es medio y solo un 18% es alta. Asimismo, en la tabla 8, se obtuvo que el 56% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la productividad es baja, el 25% es medio y solo un 18% es alta.

La Gestión por procesos influye significativamente en mejora de la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. De acuerdo con el análisis realizado se obtuvo un coeficiente de ,598, indicándonos que existe correlación moderada positiva entre las variables analizadas. Asimismo, se obtuvo un sig. menor a 0.05, infiriendo así que se rechaza la H_0 y acepta la H_1 .

Se tuvo como objetivo específico 1, determinar en qué medida el planeamiento estratégico influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se observa en la tabla 3, que el 60% de los encuestados mencionan que dentro de la organización el planeamiento estratégico es bajo, el 25% es medio y solo un 15% es alta. Asimismo, en la tabla 8, se obtuvo que el 56% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la productividad es baja, el 25% es medio y solo un 18% es alta.

El planeamiento estratégico influye significativamente en mejorar de la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. De acuerdo con el análisis realizado se obtuvo un coeficiente de ,793, indicándonos que existe correlación alta positiva entre las variables analizadas. Asimismo, se obtuvo un sig. menor a 0.05, infiriendo así que se rechaza la H_0 y acepta la H_1

Se tuvo como objetivo específico 2, determinar en qué medida la gestión del talento humano influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se observa en la tabla 4, que el 63% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la gestión del talento humano es bajo, el 25% es medio y solo un 13% es alta. Asimismo, en la tabla 8, se obtuvo que el 56% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la productividad es baja, el 25% es medio y solo un 18% es alta.

La gestión del talento humano influye significativamente en mejorar de la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. De acuerdo con el análisis realizado se obtuvo un coeficiente de ,387, indicándonos que existe correlación baja positiva entre las variables analizadas. Asimismo, se obtuvo un sig. menor a 0.05, infiriendo así que se rechaza la H_0 y acepta la H_1 .

Se tuvo como objetivo específico 3, determinar en qué medida la administración de los recursos influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se observa en la tabla 5, que el 55% de los encuestados mencionan que dentro de la organización

la administración de los recursos es bajo, el 25% es medio y solo un 20% es alta. Asimismo, en la tabla 8, se obtuvo que el 56% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la productividad es baja, el 25% es medio y solo un 18% es alta.

La administración de los recursos influye significativamente en mejorar de la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. De acuerdo con el análisis realizado se obtuvo un coeficiente de ,807, indicándonos que existe correlación alta positiva entre las variables analizadas. Asimismo, se obtuvo un sig. menor a 0.05, infiriendo así que se rechaza la H_0 y acepta la H_1 .

Se tuvo como objetivo específico 4, determinar en qué medida los servicios y productos influyen en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se observa en la tabla 6, que el 53% de los encuestados mencionan que dentro de la organización los servicios y productos son bajos, el 28% es medio y solo un 20% es alta. Asimismo, en la tabla 8, se obtuvo que el 56% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la productividad es baja, el 25% es medio y solo un 18% es alta.

Los servicios y productos influyen significativamente en mejorar de la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. De acuerdo con el análisis realizado se obtuvo un coeficiente de ,807, indicándonos que existe correlación alta positiva entre las variables analizadas. Asimismo, se obtuvo un sig. menor a 0.05, infiriendo así que se rechaza la H_0 y acepta la H_1 .

Se tuvo como objetivo específico 5, determinar en qué medida el monitoreo y evaluación influyen en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se observa en la tabla 7, que el 58% de los encuestados mencionan que dentro de la organización el monitoreo y evaluación es bajo, el 25% es medio y solo un 18% es alta. Asimismo, en la tabla 8, se obtuvo que el 56% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la productividad es baja, el 25% es medio y solo un 18% es alta.

El monitoreo y evaluación influyen significativamente en mejorar de la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. De acuerdo con el análisis realizado se obtuvo un coeficiente de ,807, indicándonos que existe correlación alta positiva entre las variables analizadas. Asimismo, se obtuvo un sig. menor a 0.05, infiriendo así que se rechaza la H_0 y acepta la H_1 .

6.2. Contrastación de los resultados con otros estudios similares

Como lo indican los resultados obtenidos de la especulación general, están relacionados con el concentrado de Salazar et.al. (2020), tuvo como objetivo general decidir qué proceso significa el directorio para la Eficiencia en las organizaciones gubernamentales. Los resultados o descubrimientos adquiridos afirman los entusiasmos de la población limeña, donde se ve la carencia de las fundaciones públicas, donde la asociación y los ejecutivos son los extremos inferiores de la gestión de los organismos gubernamentales. Además, esto, lamentablemente, es validado por la baja ejecución del plan de gasto combinado con los extraordinarios signos de deshonra en los diferentes

niveles del Estado. Se presume que, ha sido factible comprobar que ciclo los ejecutivos se han llevado a cabo en asociaciones abiertas, cuya falencia más notoria es la ausencia de habilidades duras, administrativas de las autoridades encargadas de coordinar las asociaciones, de ahí el bajo discernimiento sobre administración. En cualquier caso, es positivo comprobar que se respeta mucho el ciclo del modelo de tablero, consiguiendo una visión normal y corriente de su ejecución.

Como lo indican los resultados obtenidos de la especulación explícita 1, se relacionan con el concentrado de Calvache (2018), cuyo objetivo fue aplicar el modelo de interacción del directorio a organizaciones y empresas que no tienen procesos levantados, archivados y realizados y que tienen la intención de construir su eficiencia. Se presume que la importación de sustancia natural de valor es otro componente que influye en la eficiencia y obtención de un artículo de calidad, por los detalles, su aparición a tiempo en la organización o industria depende de una brillante preparación de la importación de sustancia sin refinar, la cual podría ser superado asumiendo que se tienen en cuenta todas las fechas con retrasos y el riesgo consolidado tiene la intención de evitar aplazamientos en la importación de sustancias naturales que se pueden abordar con una hoja de contabilidad exitosa, como se muestra cómo demostrar.

Como lo indican los resultados obtenidos de la especulación explícita 2, se relacionan con el concentrado de Díaz et. hacia. (2021), pretendía brindar al lector un informe cordial y directo que le permitiera comprender la importancia de la Eficiencia como factor de desarrollo de las asociaciones. En vista de la investigación realizada, se cierra mencionando que la eficiencia no es a partir de ahora una idea estática centrada en partes de tipo económico, actualmente la

relación entre los recursos escurridizos, la naturaleza de los recursos humanos y la inspiración del personal se valora profundamente, en De esta forma, la iniciativa de la iniciativa empresarial es un componente decisivo y una de las razones por las que algunas asociaciones no pueden alcanzar los grados de Eficiencia requeridos o positivos.

Tal como lo indican los resultados obtenidos de la especulación explícita 3, se relacionan con el concentrado de Arteaga (2019), cuyo objetivo fue determinar el impacto de la interacción del tablero en la Eficiencia del Consultorio Médico Gran Complejidad "Virgen de la Puerta" de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud - 2017. El resultado obtenido, en cuanto al impacto de los ejecutivos por ciclos y Eficiencia de la Clínica Gran Complejidad "Virgen de la Puerta", EsSalud - 2017; Utilizando el Coeficiente de Pearson es 0.757, lo que muestra que existe una conexión directa moderada entre los dos factores, con un valor de $p=0.000$ (valor de $p<.05$). El nivel que gana en la administración por ciclos de la H.A.C. "Virgen de la Puerta" es la habitual con un 49,1% (54 especialistas). Este examen es excepcionalmente significativo en vista de que, a la vista de los fines adquiridos, permite planificar proposiciones y respuestas electivas para desarrollar más los ciclos aplicados en la organización y con mayor acentuación de aquellos que comprenden las necesidades esenciales del pueblo salvaguardado; así, la expansión en el grado de Eficiencia de las H.A.C. "Virgen de la Entrada".

De acuerdo con los resultados obtenidos de la especulación explícita 4, se relacionan con el concentrado de Castro (2020), cuyo objetivo fue determinar la conexión entre el proceso del tablero y la competencia funcional en la Dirección de Odontología de un Consultorio Médico Público de San Martín de

Porres 2020. Se constató que, en la parte participativa, donde el 48,8% de los colegas odontólogos de un Consultorio Médico público, San Martín de Porres, expresaron que el ciclo de los ejecutivos es habitual, el 32,5% de los compañeros demostraron que interactúan con la directiva. es genial y el 18,8% de los compañeros demostraron que el ciclo de los ejecutivos es pésimo. Se infirió que la prueba de Rho Spearman, cuyo valor es ($r = 0.587$) que mostró una conexión positiva moderada, no obstante que de $p = 0.000$ no es exactamente la de $p < 0.05$ y por lo tanto la relación es enorme al 95 % y rechaza la especulación inválida (H_0) esperando que exista una conexión entre el proceso del tablero y la efectividad funcional en la asistencia odontológica de una clínica de Urgencias pública, San Martín de Porres.

En cuanto a los resultados obtenidos de la especulación explícita 5, se relacionan con el concentrado de Castillo y Rivas (2018), cuyo objetivo fundamental fue determinar el impacto de la ejecución de un ciclo del modelo del tablero sobre la Eficiencia de Charlie's Chicken. Al desglosar la realidad situacional de la organización, se reconocieron factores claves de logro en los ciclos y con el respaldo de la fiscalización del área de comedor, se logró planificar y ejecutar un modelo de gestión por ciclos funcionales. Su ejecución generó resultados positivos en Charlie's Chicken reflejados en transacciones con un incremento de S/55,080.00 y fondos de reserva de S/17,625.60 con la disminución de gastos de trabajo. Presumiendo que su impacto es enorme en la Eficiencia de la organización.

7. CONCLUSIONES

1. Se tuvo como objetivo general, determinar en qué medida la Gestión por procesos influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se observa en la tabla 2, que el 53% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la gestión por procesos es baja, el 30% es medio y solo un 18% es alta. Asimismo, en la tabla 8, se obtuvo que el 56% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la productividad es baja, el 25% es medio y solo un 18% es alta.
2. Se tuvo como objetivo específico 1, determinar en qué medida el planeamiento estratégico influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se observa en la tabla 3, que el 60% de los encuestados mencionan que dentro de la organización el planeamiento estratégico es bajo, el 25% es medio y solo un 15% es alta. Asimismo, en la tabla 8, se obtuvo que el 56% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la productividad es baja, el 25% es medio y solo un 18% es alta.
3. Se tuvo como objetivo específico 2, determinar en qué medida la gestión del talento humano influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se observa en la tabla 4, que el 63% de los encuestados mencionan que dentro de la

organización la gestión del talento humano es bajo, el 25% es medio y solo un 13% es alta. Asimismo, en la tabla 8, se obtuvo que el 56% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la productividad es baja, el 25% es medio y solo un 18% es alta.

4. Se tuvo como objetivo específico 3, determinar en qué medida la administración de los recursos influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se observa en la tabla 5, que el 55% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la administración de los recursos es bajo, el 25% es medio y solo un 20% es alta. Asimismo, en la tabla 8, se obtuvo que el 56% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la productividad es baja, el 25% es medio y solo un 18% es alta.

5. Se tuvo como objetivo específico 4, determinar en qué medida los servicios y productos influyen en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se observa en la tabla 6, que el 53% de los encuestados mencionan que dentro de la organización los servicios y productos son bajos, el 28% es medio y solo un 20% es alta. Asimismo, en la tabla 8, se obtuvo que el 56% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la productividad es baja, el 25% es medio y solo un 18% es alta.

6. Se tuvo como objetivo específico 5, determinar en qué medida el monitoreo y evaluación influyen en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se observa en la tabla 7, que el 58% de los encuestados mencionan que dentro de la organización el monitoreo y evaluación es bajo, el 25% es medio y solo un 18% es alta. Asimismo, en la tabla 8, se obtuvo que el 56% de los encuestados mencionan que dentro de la organización la productividad es baja, el 25% es medio y solo un 18% es alta.

8. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda implementar la gestión por procesos como estrategia de la organización, para poder optimizar recursos y mejorar el rendimiento del colaborador.
2. La gestión por procesos es fundamental para la eficiencia y la mejora continua, se sugiere mapear procesos, establecer indicadores, automatización y optimización, capacitación y comunicación, seguimiento y mejora continua, puesto que es un proceso de cambio en el que se rompen diferentes paradigmas y se fortalecen las capacidades.
3. Se sugiere un plan de trabajo de mejora continua, fomentando así una cultura de aprendizaje y colaboración, esto aumentará la motivación y el compromiso de los colaboradores. Para ello se debe capacitar a un coordinador y asignar a un grupo de 03 líderes con experiencia dentro de la organización que puedan capacitar a los encargados en las áreas correspondientes a mejorar.
4. Se debe estandarizar la tabla de tareas en el sistema de planificación de recursos empresariales (ERP), para que no afecten el rendimiento de los colaboradores.
5. Se recomienda generar estrategias donde se garantice que los empleados tengan las herramientas y recursos necesarios para realizar su trabajo eficientemente, establecer una comunicación efectiva, distribuir las tareas según las habilidades y capacidades de cada colaborador.
6. Se sugiere identificar y eliminar ineficiencias en los procesos, con lo que se logrará mejoras significativas en la productividad del servicio que presta el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Abay Analistas (2018). Primer panel de indicadores de calidad de vida de personas con discapacidad intelectual en Aragón. Abay Analistas Económicos y Sociales, y Asociación ATADES. Recuperado de <https://bit.ly/2QJfM5A>
- Arteaga, P. (2019). Gestión por procesos en la competitividad del Hospital de Alta Complejidad “Virgen de la Puerta” de la Red Asistencial La Libertad, EsSalud – 2017. Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30948/arteaga_cp.pdf?sequence=1
- Brabandt, N. (2016). Finding a Solution to Leadership: The Development of an Effective and Sustainable Leadership Concept Based on the Considerations of the Pioneers of Management and Leadership.
- Bitkowska, A. (2020). The relationship between Business Process Management and Knowledge Management - selected aspects from a study of companies in Poland. Journal of Entrepreneurship, Management and Innovation (JEMI), 16(1), 169–193. <https://doi.org/10.7341/20201616>
- Bravo, J. (2019). Gestión por Procesos. Editorial Evolución S.A. <https://anyflip.com/xivtx/jfgp/basic>

- Calvache Banda, G. A. (2018). Incremento de la Productividad basado en un modelo de gestión por procesos en la empresa Poliacrilart. Escuela Politécnica Nacional. <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/19737/1/CD-9140.pdf>
- Cano, R, Miangolarra, J y Vela, L. (2018). La Enfermedad de Parkinson. Calidad de Vida Relacionada con la Salud y Riesgo de Caídas. Dykinson.
- Cardona-Arias, J. y Higueta-Gutiérrez, L. (2018). Aplicaciones de un instrumento diseñado por la OMS para la evaluación de la calidad de vida. Revista Cubana de Salud Pública, 40(2), 175-189.
- Castro, R. (2018). Relación y diferencias entre las dimensiones de satisfacción laboral, Revista Electrónica de Psicología Iztacala, 21(2), 18. Recuperado <https://bit.ly/2PWwwRt>
- Castillo, K. & Rivas, F. (2018). Gestión por procesos en la competitividad de una empresa. Universidad Privada del Norte. https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPN_b99d63d5c2de9e6e17b0217974571a1e
- Castro, L. (2020). Gestión de procesos y eficiencia operativa en el servicio de odontología de un hospital nacional, San Martín de Porres, 2020. Universidad Cesar Vallejo.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/60064>

Carreño, G. (2022). Gestión por procesos y su incidencia en la eficiencia operativa en los procesos productivos de una empresa de empaques, periodo 2020-2021. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/84751>

Celemin, J, Mikkelsen, C. y Velázquez, G (2015). La calidad de vida desde una perspectiva geográfica: integración de indicadores objetivos y subjetivos. Revista Universitaria de Geografía, 24(1), 63-84.

Chiang, M, y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. Ciencia y trabajo, 17(54), 159-165. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>

Chiliquina, M. (2020). El proceso productivo y la valoración de costos en la empresa Productos Lácteos Píllaro. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30862/1/T4729i.pdf>

Consiglio, E. y Belloso, W.H. (2018). Nuevos indicadores clínicos. La calidad de vida relacionada con la salud. Medicina, 63, 172-178. Recuperado de <https://bit.ly/2dPgjfT>

- Contreras, F., Olaya, J. & Matos, F (2018). Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información. Biblioteca Nacional del Perú. <http://eprints.rclis.org/31012/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%2C%20indicadores%20estandares.pdf>
- Coury, H.J. (1993). Satisfação no trabalho e satisfação na vida: Questões teóricas e metodológicas. In A.L. Neri (Org), Qualidade de vida e idade madura. Campinas: Papyrus
- Cummins, R (1998). Quality of Life Definition and Terminology: A Discussion Document from the International Society for Quality-of-Life Studies. Blacksburg, VA: The International Society for Quality-of-Life Studies.
- Cummins, R. y Cahill, J. (2000). Avances en la comprensión de la calidad de vida subjetiva. Intervención psicosocial. Revista sobre igualdad y calidad de vida. 9(2), 185-198.
- Díaz, S. (2018). Calidad de vida, clima y desempeño laboral del profesional de enfermería del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2016. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de <https://bit.ly/2RauhyU>
- Díaz, G., Quintana, M. & Fierro, D. (2020). Competitiveness as a growth factor for organizations. Innova Research Journal, 6

<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7878906.pdf>

Enríquez, H., Rodríguez, J., y Schneider, R. (2017). Síndrome de Intestino Irritable y otros Trastornos Relacionados (1.a ed.). Ciudad de México, México: Ed. Médica Panamericana. Recuperado de <https://bit.ly/2Hlulm2>

Fayers, P. y Machin, D. (2018). Quality of Life: Assessment, Analysis and Interpretation of Patient-Reported Outcomes. West Sussex, England: John Wiley y Sons, Ltd.

Fernández, R. (1998). Quality of life: concept and assessment. En J. Adair, D. Bellanger y K. Dion (Eds.), Advances in psychological science (Vol. 1, pp. 387-706). East Sussex, UK: Psychology Press.

Fernández, J. (2018). Gestión por procesos. Asociación Española para la Calidad.
https://books.google.com.pe/books?id=iGrY7tW178IC&printsec=frontcover&hl=es&source=qbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Garduño, L., Salinas, B. y Rojas, M. (2015). Calidad de vida y bienestar subjetivo en México. Plaza y Valdes. Gestión. (19 de marzo de 2018). Los mejores países para el equilibrio entre vida profesional y vida personal. Diario Gestión. Recuperado 20 de octubre de 2018, de <https://bit.ly/2Adfg5t>

- Haddad, M. (2018). Qualidade de vida dos profissionais de enfermagem. Revista Espaço para a Saúde, 1(2): 75-88
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6.a ed.). España: McGraw-Hill Interamericana.
- Higuita, L. F., Cardona, A. J. (2018). Concepto de calidad de vida en la adolescencia: una revisión crítica de la literatura. Revista CES Psicología, 8(1), 155 - 168. Recuperado de <https://bit.ly/2EDH5XN>
- Huaman, L. (2017). Diseño de un sistema de gestión por procesos para mejorar la productividad y competitividad de la panadería Luli. Universidad Nacional de Cajamarca. <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/936>
- Locke, E. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In: M. D. Dunnette (Ed.). Handbook of industrial and organizational psychology (pp. 1297- 1349). Chicago: Rand McNally.
- Lopez, J. & Martinez, D. (2021). Management by processes in health Services Providing Institutions in Colombia: a journey from its beginnings, until its present Implementation. Universidad de Antioquia. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/>

Mancilla, L. y Olarte, I. (2015). Satisfacción laboral y estrés ocupacional en el personal de enfermería del servicio de emergencia y medicina del hospital departamental de Huancavelica Zacarías Correa Valdivia-2014. Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2SlaBoZ>

Mandzuk, L. y McMillan, D. (2005). A concept analysis of quality of life. *Journal of Orthopaedic Nursing*, 9(1):12–18. Doi: 10.1016/j.joon.2004.11.001

Marín, A. L. (2002). *Sociología de la empresa*. México: McGraw Hill.

Marks, N., y Shah, H. (2014). A Wellbeing Manifesto for a Flourishing Society. Recuperado 29 de noviembre de 2018, de <https://bit.ly/2M2Xw1m>

Márquez, S., y Garatachea, N. (2013). *Actividad física y salud* (1.a ed.). Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://bit.ly/2FJzxTU>

Marquina J. (2014). Emotional Intelligence and Quality of Life in the Staff of Four Government sector Hospitals in Lima, *Rev. Peru. Obstet. Enferm*, 10(2), 7

Martinez, A. & Cegarra, J. (2019). *Gestión por procesos de negocio. Organización Horizontal*. Ecolibro Editorial del

Economista.

<https://www.researchgate.net/publication/316256650>

[Gestion por procesos de negocio Organizacion horizontal](#)

Martinez, J. (2020). Ingeniería de Gestión de Calidad por procesos y la mejora continua aplicada a los sistemas de producción de las organizaciones empresariales complejas. Revista de Investigación de la Universidad de Panamá, 30 (2) 1-20.
<https://www.redalyc.org/journal/6517/651769122005/651769122005.pdf>

Mascareño, C., Méndez, A. (Eds.). (2003). Políticas públicas siglo XXI: caso venezolano. Caracas: Centro de Estudios del Desarrollo, Universidad Central de Venezuela. Recuperado de <https://bit.ly/2AzmiRn>

Mederos, E (2016). Calidad de vida profesional y satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital San Juan de Lurigancho. Lima, 2016 (Maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de <https://bit.ly/2CjAKxJ>

Medina, M. E. (2000). Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio en el Ayuntamiento de Murcia. EDITUM. Méndez, M (2015). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del personal de

enfermería en el Hospital San Martín de Pangoa 2015 (Maestría). Universidad Nacional “Hermilio Valdizán” de Huánuco, San Martín, Perú. Recuperado de <https://bit.ly/2P3lloN>

Mieles, M y Tonon, G. (2015). Calidad de vida y niñez: Perspectiva desde la investigación cualitativa. Editorial Unimagdalena.

Minayo, M. C., Hartz, Z. M., y Buss, P. M. (2000). Qualidade de vida e saúde: um debate necessário. *Ciência e saúde coletiva*, Rio de Janeiro, 5(1), 7-18. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/csc/v5n1/7075.pdf>

Miner, J. B. (2015). *Organizational Behavior 4: From Theory to Practice*. Routledge. MINSA. (2018) Boletín Epidemiológico Nacional SE 48-2018. Recuperado 16 de octubre de 2018, de <https://bit.ly/2ByV7GY>

Morales (2017). Calidad de vida profesional de los médicos residentes del Hospital Alemán Nicaraguense en el periodo de diciembre 2015 a diciembre 2016. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua UNAN - Managua, Nicaragua.

Moreira, M. S. (2006). Qualidade de vida: expressões subjetivas e históricossociais. *Serviço Social em Revista*, Londrina, 9(1). Recuperado de <http://www.uel.br/revistas/ssrevista/>

- Moreno, B. y Ximénez, C. (1996). Evaluación de la calidad de vida. En G. BuelaCasal, V. E. Caballo y J. C. Sierra (Eds.), Manual de evaluación en psicología clínica y de la salud (pp. 1045-1065). Madrid: Siglo XXI.
- Moreno, E. (2016). Calidad de vida y desempeño laboral en profesionales de la salud de la institución prestadora de servicios de salud Pro-Lima. Lima-Perú, 2016. (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de <https://bit.ly/2KJVgM4>
- Morgan, M.L. (1992). Classics of Moral and Political Theory. Indianapolis: Hackett Publishing Company
- Morris, C. G., y Maisto, A. A. (2001). Introducción a la psicología (10.a ed.). Ciudad de México, México: Pearson Educación. Recuperado de <https://bit.ly/2Ds4vhD>
- Muñoz, F. (2018). Desarrollo de un sistema de gestión por procesos para empresas de servicios de ingeniería y construcción orientadas a la industria. Caso: Empresa CDM S.A. Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6231>
- Noll, H.-H. (2002). Towards a European System of Social Indicators: Theoretical Framework and System Architecture.

Social Indicators Research, 58(1-3), 47- 87.
<https://doi.org/10.1023/A:1015775631413>

Oblitas, L. (2009). Psicología de la Salud/ Health Psychology (3.a ed.). Ciudad de México, México: Cengage Learning Editores. Recuperado de <https://bit.ly/2DqdSyl>

Olalla, A. (2016). Plan de recursos humanos. ESIC Editorial.

Organización Panamericana de la Salud. (2018). Hospitales en Redes Integradas de Servicios De Salud [Ebook] (1st ed., p. 45). Washington, D.C. Recuperado de <http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/49098>

Ortiz, F (2016). “Satisfacción laboral del personal médico asistencial en los servicios de emergencia del HOSPITAL III Goyeneche y Hospital III Yanahuara utilizando el cuestionario font – roja arequipa-2016”. Arequipa, Perú.

Padilha, M., y Souza, L. (1999). Qualidade de vida – reflexão de enfermeiras. Texto Contexto Enferm, 8(3): 11-26. Palma, S. 2005. Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, Manual. Perú, Cartolan E.I.R.L.

Parra Alvíz Mercedes, Rubio Guerrero Germán, y López Posada Laura Marcela. (2018). Emprendimiento y creatividad: Aspectos esenciales para crear empresa. Ecoe Ediciones.

- Patlán, J. (2013). Multidimensionalidad y Complejidad del Constructo Calidad de Vida en el Trabajo, 12. Recuperado de <https://bit.ly/2FSAc7c>
- Peña Estrada, C. (2015). La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales (Tesis de Titulación). Universidad Pontificia Comillas, Madrid. Recuperado de <https://bit.ly/2H8Koct>
- Peñarrieta, I., Santiago, S., Krederdt, S., Guevara, G., Carhuapoma, M., y Chávez, E. (2015). Validación del instrumento: "Calidad de vida en el trabajo "CVT-GOHISALO" en enfermería del primer nivel de atención. Universidad Peruana Cayetano Heredia.
- Pérez, E. (2017). Curso de Economía de la Empresa. Introducción (1.a ed.). Madrid, España: Editorial Centro de Estudios Ramon Areces SA.
- Premji, S. S., y Hatfield, J. (2016). Call to Action for Nurses/Nursing. BioMed Research International, 2016, 1 -5.doi: <https://doi.org/10.1155/2016/3127543>
- Puchol, L. (2007). Dirección y gestión de recursos humanos. Ediciones Díaz de Santos.
- Purcachi, J. (2017). Factores Psicosociales y Calidad de Vida Laboral en el personal administrativo de la Unidad de Gestión de Personal Docente, Administrativo y de Servicios en

una institución de educación superior año 2017. Universidad Central Del Ecuador, Facultad De Ciencias Psicológicas, Quito. Recuperado de <https://bit.ly/2AcEaSN>

Ramos, I. (2018). Satisfacción laboral y calidad de vida profesional del personal de enfermería del Centro Médico Naval, 2017 (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima. Recuperado de <https://bit.ly/2Vlujgl>

Rapley, M. (2003). Quality of Life Research: A Critical Introduction (1.a ed.). London: SAGE. Recuperado de <https://bit.ly/2Sk56dy>

Retamozo, M. (2018). Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018 (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://bit.ly/2PTQ0pX>

Reyes, P. (2017). Satisfacción con la vida y calidad de vida laboral (Maestría). Universidad Nacional Mayor De San Marcos Facultad De Psicología, Lima. Recuperado de <https://bit.ly/2P78l2n>

Reynaga-Estrada, P., Vázquez, E. I. A., Gáneas, Á. M. V., Ortega, I. M. J., Serrano, M. D. L. P., y Acosta, J. J. M. (2016). Beneficios psicológicos de la actividad física en el trabajo de un centro educativo (Psychological benefits

of physical activity in an educational center work).
Retos, 0(30), 203-206.

Riaño, D. (2018). Síndrome de burnout y calidad de vida en docentes de instituciones educativas públicas del municipio de Bello. Universidad de Manizales, Sabaneta, Colombia. Recuperado de <https://bit.ly/2QOIMtZ>

Ricse, R. (2015). Calidad de vida y clima organizacional de médicos anestesiólogos que laboran en hospitales de Essalud y Minsa. Lima-Perú. 2015. (Tesis de maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima. Recuperado de <https://bit.ly/2Qm7pvQ> Ríos, B. Vázquez, C., Núñez, M., y

Robbins, S. & Judge, T. (2018). Comportamiento Organizacional. Pearson Prentice Hall.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-nodrm.pdf

Rodríguez, M., y Castro, M. (2005). Calidad de vida en pacientes portadores de insuficiencia renal crónica en tratamiento con hemodiálisis. Recuperado 30 de noviembre de 2018, de <https://bit.ly/2RoRwRD>

Rodríguez, J., Pierdant, A., y Rodríguez, E. (2014). Estadística Aplicada II: Estadística en Administración para Toma de

Decisiones (1.a ed.). Ciudad de México, México: Grupo Editorial Patria. Recuperado de <https://bit.ly/2GTUs7o>

Romero, M. (2018). Calidad de vida en docentes de educación pública superior | Educación y Humanismo. Centro de Investigación en Alimentación y Desarrollo, A.C., Sonora, México. Recuperado de <https://bit.ly/2RLv769>

Rojas, Y. (2020). La Gestión por procesos y el clima laboral en el área de gestión humana de una empresa Agroindustrial 2020. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. https://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/2979/TM_RojasVasquezYesicaYamileth.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruiz, J. & Martínez, N. (2021). Process Management and Benchmarking for Improving Quality of Care. Rev Cubana Enfermer, 37 (3) 1-19. <http://scielo.sld.cu/pdf/enf/v37n3/1561-2961-enf-37-03-e4392.pdf>

Sáez, J. (2017). Investigación educativa. fundamentos teóricos, procesos y elementos prácticos (enfoque práctico con ejemplos. esencial para tfg, tfm y tesis). Editorial UNED.

- Salas, C., y Garzón, M. (2013). La noción de calidad de vida y su medición. CES Salud Pública., 4(1), 36-46. Recuperado de <https://bit.ly/2reuySC>
- Salinas, B., y Rojas, M. (2005). Calidad de vida y bienestar subjetivo en México (1.a ed.). Ciudad de México, México: Plaza y Valdes. Recuperado de <https://bit.ly/2Cy6PC8>
- Salazar, A., Garro, L., Aliaga, A., Prado, H., Diaz, J. & Uribe, Y. (2020). La incidencia de la Gestión por procesos en los Organismos Gubernamentales. Gestión Investigación mas desarrollo, 5 (1), 1-19. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/7468013.pdf>
- Sarella, L y Paravic K. (2002). Satisfacción laboral en enfermeras/os que trabajan en el sistema de atención médica de urgencia (SAMU). Ciencia y enfermería, 8(2), 37-48. <https://doi.org/10.4067/S0717-95532002000200005>
- Schalock, R. L., Brown, I., Brown, R., Cummins, R. A., Felce, D., Matikka, L., ... Parmenter, T. (2002). Conceptualization, measurement, and application of quality of life for persons with intellectual disabilities: Report of an international panel of experts. Mental Retardation, 40(6), 457–470.
- Schiavone, M., y Ríos, J. (2013). Economía y Financiamiento de la Salud (1.a ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Dunken. Recuperado de <https://bit.ly/2T1JZdf>

- Seidl, E., y Zannon, C. (2004). Qualidade de vida e saúde: aspectos conceituais e metodológicos. Caderno de Saúde Pública, 20(2), 580-588. Recuperado de <https://bit.ly/2Ct1wFj>
- Silva, M., y Brain, M. (2006). Validez Y Confiabilidad Del Estudio Socioeconómico (1.a ed.). México: UNAM. Recuperado de <https://bit.ly/2M5nu4i>
- Sirgy, J. (2001). Handbook of Quality-of-Life Research - An Ethical Marketing Perspective (1.a ed.). Netherlands: Springer Netherlands. Recuperado de <https://www.springer.com/cn/book/9781402001727>
- Souza, V., Silva, D., Lima, L., Teston, E., Benedetti, G., Costa, M., y Mendonça, R. (2018). Qualidade de vida dos profissionais de enfermagem atuantes em setores críticos. Revista Cuidarte, 9(2), 2177-2186. <https://doi.org/10.15649/cuidarte.v9i2.506>
- Sunder, V. (2011). Outsourcing and Customer Satisfaction (1.a ed.). Estados Unidos de América: Xlibris Corporation. Recuperado de <https://bit.ly/2FkzGOf>
- Tapia, L, Quintana, E., Ance, D., y Morales, J. (2002). Calidad de vida en cuatro zonas del municipio de Potosí. Potosí, Bolivia: Fundación PIEB.

- Testa, M.A., Simonson, D.C. (1996). Assessment of quality-of-life outcomes. *N Engl J Med*, 334(13), 835-840. Doi: 10.1056/NEJM199603283341306
- Tonon, G. (2009). Los estudios sobre calidad de vida y la perspectiva de la Psicología Positiva. *Revista Psicodebate 10: Psicología, Cultura y Sociedad*. 10, 73 – 82. Recuperado de <https://bit.ly/2QOm0BI>
- Toro, I., y Parra, R. (2006). Método y conocimiento: metodología de la investigación: investigación cualitativa/investigación cuantitativa (1.a ed.). Medellín, Colombia.: Universidad Eafit. Recuperado de <https://bit.ly/2Bd3wAw>
- Torres, P. (2016). Satisfacción laboral y su relación con el estrés ocupacional en enfermeras del sector de salud pública (Tesis de Titulación). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio//handle/123456789/6559>
- Turienzo, R. (2016). El pequeño libro de la motivación. Grupo Planeta.
- Urzúa, A., y Caqueo-Úrizar, A. (2012). Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto. Recuperado 1 de diciembre de 2018, de <https://bit.ly/2LfGM6o>

- Valderrama J. (2014). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima: San Marcos.
- Veenhoven, R. (1996). Happy Life-Expectancy: A Comprehensive Measure of Quality-of-Life In Nations. *Social Indicators Research*, 39(1), 1-58.
- Vega, V. (2011). Apoyos, servicios y calidad de vida en centros residenciales chilenos para personas con discapacidad intelectual. Salamanca, España: Ediciones Universidad de Salamanca. Recuperado de <https://bit.ly/2CkSXuS>
- Velarde-Jurado, E. y Ávila-Figueroa, C. (2002). Evaluación de la calidad de vida. *Salud Pública de México*, 4(44), 349-361. Recuperado de <http://www.scielosp.org/pdf/spm/v44n4/14023.pdf>
- Vélez, C., Escobar, M. y Pico, M. (2016). Quality of life and informal labor among elderly persons in an intermediate Colombian city, 2012-2013. *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 19(3), 415-427. <https://doi.org/10.1590/1809-98232016019.140215>
- Vera, J., Bautista, G., De la Fuente, H., y Velasco, F. (2015). Quality of life of teachers from Nuevo León, México. *Psicología desde el caribe*, 32(2), 203- 217. <https://doi.org/10.14482/psdc.32.2.5712>

- Vey, A, Daronco, L., Da Silva, A., De Souza, L., Braz, M., Temp, H., ... Rosa, T. (2015). Qualidade de vida e satisfação no trabalho de funcionários técnico administrativos da Universidade Federal de Santa Maria. *Saúde (Santa Maria)*, 41(1), 123-130. <https://doi.org/10.5902/2236583413398>
- Vido, M. y Fernandes, R. (abril, 2007). Quality of life: considerations about concept and instruments of measure. *Online Brazilian Journal of Nursing*, 6(2). Recuperado de <https://bit.ly/2rPuhWv>
- Vilagut, G., Ferrer, M., Rajmil, L., Rebollo, P., Permanyer-Miralda, G., Quintana, J. M., ... Alonso, J. (2005). [The Spanish version of the Short Form 36 Health Survey: a decade of experience and new developments]. *Gaceta Sanitaria*, 19(2), 135-150.
- Vilalta, C. J. (2016). *Análisis de datos (1.a ed.)*. México D.F.: CIDE. Recuperado de <https://bit.ly/2H4auNO>
- Villaécija, R y Munera, I. (5 de junio de 2016). Aquí es donde quieres trabajar: Las empresas que más te miman. *El Mundo*. Recuperado 19 de octubre de 2018, de <https://bit.ly/2P5iKvs>
- Vinaccia, S., y Quiceno, J. (2012). Calidad de vida relacionada con la salud y enfermedad crónica: estudios colombianos. *Psychologia*, 6(1), 123. <https://doi.org/10.21500/19002386.1175>

- Visauta, B. (2007). Análisis estadístico con spss 14. Madrid: Mc Graw Hill.
- Wisniewski, D., Silva, E., Évora, Y y Matsuda, L. (2015). The professional satisfaction of the nursing team vs. work conditions and relations: a relational study. *Texto y Contexto - Enfermagem*, 24(3), 850-858.
- World Health Organization (1996). WHOQOL-BREF Introduction, administration, scoring and version of the assessment. Geneva: World Health Organization.
- World Health Organization (2016a). Data Global strategic directions for strengthening nursing and midwifery 2016-2020. Geneva: WHO. Recuperado 16 de octubre de 2018, de http://www.who.int/hrh/nursing_midwifery/globalstrategy-midwifery-2016-2020/en/
- World Health Organization (2016b). Health Workforce 2030: towards a global strategy on human resources for health. Geneva: WHO. World Health Organization, Division of mental health and Prevention of substance abuse.
- (1997). WHOQOL - Measuring quality of life. Recuperado de http://www.who.int/mental_health/media/68.pdf
- World Health Organization. (1998). Programme on mental health: WHOQOL user manual (Technical documents No.

WHO/HIS/HSI Rev.2012.03). World Health Organization. Recuperado de <http://apps.who.int/iris/handle/10665/77932>

Yanguas, J.V. (2006). Análisis de la calidad de vida relacionada con la salud en la vejez desde una perspectiva multidimensional. Premio IMSERSO —Infanta Cristina 2004. Colección Estudios Serie Personas Mayores. N.º 11002. Madrid: Instituto de Mayores y Servicios Sociales.

Zalewska, A. M. (1999a). Achievement and social relations values as conditions of the importance of work aspects and job satisfaction. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 5 (3), 395-416. Recuperado de <https://bit.ly/2PTuh1q>

Zalewska, A. M. (1999b). Job satisfaction and importance of work aspects related to predominant values and reactivity. *International Journal of Occupational Safety and Ergonomics*, 5 (4), 485-511. Recuperado de <https://bit.ly/2CujaZa>

Zavala, M., Klinj, T. y Carrillo, K. (2016). Quality of life in the workplace for nursing staff at public healthcare institutions. *Revista Latinoamericana de Enfermagem*, 24(0). <https://doi.org/10.1590/1518-8345.1149.2713>

- Zelada, V. P. (2015). Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014 (Tesis de especialista, Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Facultad de Medicina Humana). Recuperado de <https://bit.ly/2UfPDZh>
- Zlatkova, V. (2015). Los países menos desarrollados y los objetivos del milenio: el papel del crecimiento de la población (Trabajo Fin de grado en administración y dirección de empresas). Universidad Pública de Navarra, Pamplona-Iruña. Recuperado de <https://bit.ly/2T3ZfGg>

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Tabla 21:

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
¿En qué medida la Gestión por procesos influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos?	Determinar en qué medida la Gestión por procesos influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos	La Gestión por procesos influye significativamente en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos	Gestión por procesos	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Básico</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Corte: Transversal</p>
PE1: ¿En qué medida el planeamiento estratégico influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos?	OE1: Demostrar en qué medida el planeamiento estratégico influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.	HE1: El planeamiento estratégico influye significativamente en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.	Productividad	
PE2: ¿Como la gestión del talento humano influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos?	OE2: Determinar en qué medida la gestión del talento humano influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.	HE2. La gestión del talento humano influye significativamente en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.		

<p>PE3: ¿En qué medida la administración de los recursos influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos?</p>	<p>OE3: Analizar en qué medida la administración de los recursos influye en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.</p>	<p>HE3. La administración de los recursos influye significativamente en mejorar de la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.</p>		<p>Nivel: Correlacional causal</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>
<p>PE4: ¿De qué manera los servicios y productos influyen en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos?</p>	<p>OE4: Precisar en qué medida los servicios y productos influyen en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.</p>	<p>HE4. Los servicios y productos influyen significativamente en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.</p>		
<p>PE5: ¿De qué manera el monitoreo y evaluación influyen en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos?</p>	<p>OE5: Establecer en qué medida el monitoreo y evaluación influyen en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.</p>	<p>HE5. El monitoreo y evaluación influyen significativamente en mejorar la productividad en el área Red Telemática de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.</p>		

ANEXO 2: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario sobre Gestión por procesos

N°	Ítems	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Planeamiento estratégico						
1	¿Realizan diagnóstico de la situación actual de la entidad?					
2	¿Instauran la planificación estratégica de mediano y largo plazo?					
3	¿Elaboran estrategias y metas por año?					
4	¿Establecen estrategias para lograr las metas?					
5	¿Están acordes los planes estratégicos con la misión y visión de la entidad?					
Gestión del talento humano						
6	¿Consideran las competencias laborales para promoción interna?					
7	¿Ejecutan periódicamente procesos de promoción de personal?					
8	¿Ejecutan concursos internos para el acceso a cargos jefaturales asistenciales?					
9	¿Promueven el desarrollo académico como consecuencia de un ambiente humano de calidad?					
10	¿Establecen medidas para fomentar un óptimo clima laboral?					
Administración de los recursos humanos						
11	¿Promueve, tu institución, el respeto a los derechos laborales de los colaboradores?					
12	¿Solucionan los gremios sindicales los conflictos laborales de los colaboradores?					
13	¿Respetan los acuerdos suscritos con los diferentes gremios sindicales?					
14	¿Cumplen las normas legales vigentes sobre prevención de riesgos laborales?					
15	¿Proveen programas de promoción de la salud ocupacional orientados a mejorar el bienestar de sus empleados?					
Servicios y productos						
16	¿Brindan información oportuna a los familiares sobre el desempeño del alumnado?					
17	¿Son asertivos en lo que dicen y hacen?					
18	¿Transmiten confianza por la capacidad con que responden las preguntas realizadas por el usuario?					
19	¿Brindan a través de una oficina información sobre los diferentes servicios y/o trámites que necesitan los usuarios?					
20	¿Buscan mejorar y simplificar los procedimientos administrativos que realizan los usuarios?					
Monitoreo y evaluación						
21	¿Cuentan con mecanismos que les permita obtener información sobre el grado de ejecución de las actividades?					
22	¿Cuentan con personal y recurso para el seguimiento de las actividades planificadas?					
23	¿Cuentan con indicadores para evaluar los estándares de calidad del servicio y cumplimiento de los compromisos institucionales?					
24	¿Discuten e implementan acciones en base a los resultados de la evaluación de la gestión vigente?					
25	¿Evalúan periódicamente los resultados de la gestión?					

Cuestionario sobre Productividad

N°	Ítems	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A veces (3)	Casi siempre (4)	Siempre (5)
Innovación tecnológica						
1	¿Fomentan la cultura por la innovación e investigación, para mejorar los servicios que se brindan a los usuarios?					
2	¿Tienen acceso a las herramientas, conocimiento y asesoría que requieren para innovar?					
3	¿Se interiorizan las mejoras en la institución como patrones nuevos?					
4	¿Existen los recursos necesarios para implementar la innovación?					
5	¿Se orienta la innovación a los lineamientos y estrategias regionales y nacionales?					
Fortalecimiento institucional						
6	¿Facilitan el funcionamiento eficiente, justo, predecible y oportuno del sistema en la solución de conflictos que más afectan la competitividad?					
7	¿Facilitan el diálogo a través de sistemas de investigación y análisis a fin de establecer estrategias de mejoría?					
8	¿Promueven la aplicación de mecanismos alternativos de solución de controversias que sean imparciales, eficientes y oportunos?					
9	¿Promueven medidas que favorezcan la reducción de la corrupción, principalmente mediante la fiscalización?					
10	¿Promueven la reducción de barreras burocráticas en los trámites y/o procesos?					
Política económica						
11	¿Mejoran la eficiencia y calidad del gasto e inversión?					
12	¿Implementan estrategias a fin de reducir la vulnerabilidad financiera de la economía ante eventos externos negativos?					
13	¿Determinan prioridades en la designación del presupuesto institucional?					
14	¿Manejan indicadores de mercado de trabajo: ¿PEN, subempleo, desempleo y empleo informal?					
15	¿Promueven la creación de empleos de calidad, que respete la seguridad laboral y que pueda responder a las condiciones del mercado?					
Infraestructura						
16	¿Asignan presupuesto para la remodelación de los diferentes centros asistenciales?					
17	¿Cuentan con instalaciones seguras para sus					

	diferentes áreas?					
18	¿Diseñan y mantienen sus instalaciones en forma que salvaguarden las personas, la propiedad y el medio ambiente?					
19	¿Cuentan con ambientes confortables para brindar los diferentes servicios?					
20	¿Tienen modernas y adecuadas instalaciones?					
Ética Pública						
21	¿Realizan la difusión y seguimiento del Código de Ética de la institución?					
22	¿Aplican las normas morales, fundadas en la honradez, la cortesía y el honor?					
23	¿Promueven una conducta humana ejemplar al asegurado?					
24	¿Promueven valores éticos en el personal a nivel interpersonal e interinstitucional?					
25	¿Establecen prohibiciones, deberes y principios de carácter ético en cumplimiento de sus funciones dentro del entorno laboral?					

ANEXO 3: Validaciones de instrumento

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN PLANEAMIENTO ESTRATEGICO								
1	¿Realizan diagnóstico de la situación actual de la entidad?	X		X		X		
2	¿Instauran la planificación estratégica de mediano y largo plazo?	X		X		X		
3	¿Elaboran estrategias y metas por año?	X		X		X		
4	¿Establecen estrategias para lograr las metas?	X		X		X		
5	¿Están acordes los planes estratégicos con la misión y visión de la entidad?	X		X		X		
DIMENSIÓN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO								
6	¿Consideran las competencias laborales para promoción interna?	X		X		X		
7	¿Ejecutan periódicamente procesos de promoción de personal?	X		X		X		
8	¿Ejecutan concursos internos para el acceso a cargos jefaturales asistenciales?	X		X		X		
9	¿Promueven el desarrollo académico como consecuencia de un ambiente humano de calidad?	X		X		X		
10	¿Establecen medidas para fomentar un óptimo clima laboral?	X		X		X		
DIMENSIÓN ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS								
11	¿Promueve, tu institución, el respeto a los derechos laborales de los colaboradores?	X		X		X		
12	¿Solucionan los gremios sindicales los conflictos laborales de los colaboradores?	X		X		X		
13	¿Respetan los acuerdos suscritos con los diferentes gremios sindicales?	X		X		X		
14	¿Cumplen las normas legales vigentes sobre prevención de riesgos laborales?	X		X		X		
15	¿Proveen programas de promoción de la salud ocupacional orientados a mejorar el bienestar de sus empleados?	X		X		X		
DIMENSIÓN SERVICIOS Y PRODUCTOS								
16	¿Brindan información oportuna a los familiares sobre el desempeño del alumnado?	X		X		X		
17	¿Son asertivos en lo que dicen y hacen?	X		X		X		
18	¿Transmiten confianza por la capacidad con que responden las preguntas realizadas por el usuario?	X		X		X		
19	¿Brindan a través de una oficina información sobre los diferentes servicios y/o trámites que necesitan los usuarios?	X		X		X		
20	¿Buscan mejorar y simplificar los procedimientos administrativos que realizan los usuarios?	X		X		X		
DIMENSIÓN MONITOREO Y EVALUACIÓN								
21	¿Cuentan con mecanismos que les permita obtener información sobre el grado de ejecución de las actividades?	X		X		X		
22	¿Cuentan con personal y recurso para el seguimiento de las actividades planificadas?	X		X		X		
23	¿Cuentan con indicadores para evaluar los estándares de calidad del servicio y cumplimiento de los compromisos institucionales?	X		X		X		
24	¿Discuten e implementan acciones en base a los resultados de la evaluación de la gestión vigente?	X		X		X		
25	¿Evalúan periódicamente los resultados de la gestión?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Silva Narvaste , Bertha **DNI:**45104543

Especialidad del validador: Dra. En Educación , maestra en docencia universitaria Licenciada en Educación, especialidad Matemática y Física

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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

07 de Agosto del 2022



Dra. Bertha Silva Narvaste

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN PLANEAMIENTO ESTRATEGICO		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Realizan diagnóstico de la situación actual de la entidad?	X		X		X		
2	¿Instauran la planificación estratégica de mediano y largo plazo?	X		X		X		
3	¿Elaboran estrategias y metas por año?	X		X		X		
4	¿Establecen estrategias para lograr las metas?	X		X		X		
5	¿Están acordes los planes estratégicos con la misión y visión de la entidad?	X		X		X		
DIMENSIÓN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Consideran las competencias laborales para promoción interna?	X		X		X		
7	¿Ejecutan periódicamente procesos de promoción de personal?	X		X		X		
8	¿Ejecutan concursos internos para el acceso a cargos jefaturales asistenciales?	X		X		X		
9	¿Promueven el desarrollo académico como consecuencia de un ambiente humano de calidad?	X		X		X		
10	¿Establecen medidas para fomentar un óptimo clima laboral?	X		X		X		
DIMENSIÓN ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Promueve, tu institución, el respeto a los derechos laborales de los colaboradores?	X		X		X		
12	¿Solucionan los gremios sindicales los conflictos laborales de los colaboradores?	X		X		X		
13	¿Respetan los acuerdos suscritos con los diferentes gremios sindicales?	X		X		X		
14	¿Cumplen las normas legales vigentes sobre prevención de riesgos laborales?	X		X		X		
15	¿Proveen programas de promoción de la salud ocupacional orientados a mejorar el bienestar de sus empleados?	X		X		X		
DIMENSIÓN SERVICIOS Y PRODUCTOS		Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Brindan información oportuna a los familiares sobre el desempeño del alumnado?	X		X		X		
17	¿Son asertivos en lo que dicen y hacen?	X		X		X		
18	¿Transmiten confianza por la capacidad con que responden las preguntas realizadas por el usuario?	X		X		X		
19	¿Brindan a través de una oficina información sobre los diferentes servicios y/o trámites que necesitan los usuarios?	X		X		X		
20	¿Buscan mejorar y simplificar los procedimientos administrativos que realizan los usuarios?	X		X		X		
DIMENSIÓN MONITOREO Y EVALUACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Cuentan con mecanismos que les permita obtener información sobre el grado de ejecución de las actividades?	X		X		X		
22	¿Cuentan con personal y recurso para el seguimiento de las actividades planificadas?	X		X		X		
23	¿Cuentan con indicadores para evaluar los estándares de calidad del servicio y cumplimiento de los compromisos institucionales?	X		X		X		
24	¿Discuten e implementan acciones en base a los resultados de la evaluación de la gestión vigente?	X		x		x		
25	¿Evalúan periódicamente los resultados de la gestión?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Díaz Saucedo Severino Antonio DNI:07162975

Especialidad del validador: Dr. en ciencias de la educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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

07 de Agosto del 2022


Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE PRODUCTIVIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN INNOVACIÓN TECNOLÓGICA								
1	¿Fomentan la cultura por la innovación e investigación, para mejorar los servicios que se brindan a los usuarios?	X		X		X		
2	¿Tienen acceso a las herramientas, conocimiento y asesoría que requieren para innovar?	X		X		X		
3	¿Se interiorizan las mejoras en la institución como patrones nuevos?	X		X		X		
4	¿Existen los recursos necesarios para implementar la innovación?	X		X		X		
5	¿Se orienta la innovación a los lineamientos y estrategias regionales y nacionales?	X		X		X		
DIMENSIÓN FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL								
6	¿Facilitan el funcionamiento eficiente, justo, predecible y oportuno del sistema en la solución de conflictos que más afectan la PRODUCTIVIDAD?	X		x		x		
7	¿Facilitan el diálogo a través de sistemas de investigación y análisis a fin de establecer estrategias de mejora?	X		X		X		
8	¿Promueven la aplicación de mecanismos alternativos de solución de controversias que sean imparciales, eficientes y oportunos?	X		X		X		
9	¿Promueven medidas que favorezcan la reducción de la corrupción, principalmente mediante la fiscalización?	X		X		X		
10	¿Promueven la reducción de barreras burocráticas en los trámites y/o procesos?	X		X		X		
DIMENSIÓN POLÍTICA ECONOMICA								
11	¿Mejoran la eficiencia y calidad del gasto e inversión?	X		x		X		
12	¿Implementan estrategias a fin de reducir la vulnerabilidad financiera de la economía ante eventos externos negativos?	X		X		X		
13	¿Determinan prioridades en la designación del presupuesto institucional?	X		X		X		
14	¿Manejan indicadores de mercado de trabajo: PEN, subempleo, desempleo y empleo informal?	X		X		X		
15	¿Promueven la creación de empleos de calidad, que respete la seguridad laboral y que pueda responder a las condiciones del mercado?	X		X		X		
DIMENSIÓN INFRAESTRUCTURA								
16	¿Asignan presupuesto para la remodelación de los diferentes centros asistenciales?	X		X		X		
17	¿Cuentan con instalaciones seguras para sus diferentes áreas?	X		X		x		
18	¿Diseñan y mantienen sus instalaciones en forma que salvaguarden las personas, la propiedad y el medio ambiente?	X		x		X		
19	¿Cuentan con ambientes confortables para brindar los diferentes servicios?	X		X		X		
20	¿Tienen modernas y adecuadas instalaciones?	X		X		X		
DIMENSIÓN ÉTICA PÚBLICA								
21	¿Realizan la difusión y seguimiento del Código de Ética de la institución?	X		X		X		
22	¿Aplican las normas morales, fundadas en la honradez, la cortesía y el honor?	X		X		X		
23	¿Promueven una conducta humana ejemplar al asegurado?	X		X		X		
24	¿Promueven valores éticos en el personal a nivel interpersonal e interinstitucional?	X		x		X		
25	¿Establecen prohibiciones, deberes y principios de carácter ético en cumplimiento de sus funciones dentro del entorno laboral?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Díaz Saucedo Severino Antonio DNI:07162975

Especialidad del validador: Dr. en ciencias de la educación

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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

07 de Agosto del 2022


Firma del Experto Informante.
Especialidad

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN PLANEAMIENTO ESTRATEGICO								
1	¿Realizan diagnóstico de la situación actual de la entidad?	X		X		X		
2	¿Instauran la planificación estratégica de mediano y largo plazo?	X		X		X		
3	¿Elaboran estrategias y metas por año?	X		X		X		
4	¿Establecen estrategias para lograr las metas?	X		X		X		
5	¿Están acordes los planes estratégicos con la misión y visión de la entidad?	X		X		X		
DIMENSIÓN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Consideran las competencias laborales para promoción interna?	X		X		X		
7	¿Ejecutan periódicamente procesos de promoción de personal?	X		X		X		
8	¿Ejecutan concursos internos para el acceso a cargos jefaturales asistenciales?	X		X		X		
9	¿Promueven el desarrollo académico como consecuencia de un ambiente humano de calidad?	X		X		X		
10	¿Establecen medidas para fomentar un óptimo clima laboral?	X		X		X		
DIMENSIÓN ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Promueve, tu institución, el respeto a los derechos laborales de los colaboradores?	X		X		X		
12	¿Solucionan los gremios sindicales los conflictos laborales de los colaboradores?	X		X		X		
13	¿Respetan los acuerdos suscritos con los diferentes gremios sindicales?	X		X		X		
14	¿Cumplen las normas legales vigentes sobre prevención de riesgos laborales?	X		X		X		
15	¿Proveen programas de promoción de la salud ocupacional orientados a mejorar el bienestar de sus empleados?	X		X		X		
DIMENSIÓN SERVICIOS Y PRODUCTOS		Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Brindan información oportuna a los familiares sobre el desempeño del alumnado?	X		X		X		
17	¿Son asertivos en lo que dicen y hacen?	X		X		X		
18	¿Transmiten confianza por la capacidad con que responden las preguntas realizadas por el usuario?	X		X		X		
19	¿Brindan a través de una oficina información sobre los diferentes servicios y/o trámites que necesitan los usuarios?	X		X		X		
20	¿Buscan mejorar y simplificar los procedimientos administrativos que realizan los usuarios?	X		X		X		
DIMENSIÓN MONITOREO Y EVALUACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Cuentan con mecanismos que les permita obtener información sobre el grado de ejecución de las actividades?	X		X		X		
22	¿Cuentan con personal y recurso para el seguimiento de las actividades planificadas?	X		X		X		
23	¿Cuentan con indicadores para evaluar los estándares de calidad del servicio y cumplimiento de los compromisos institucionales?	X		X		X		
24	¿Discuten e implementan acciones en base a los resultados de la evaluación de la gestión vigente?	X		x		x		
25	¿Evalúan periódicamente los resultados de la gestión?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dávila Arenaza, Víctor Demetrio DNI:08467692

Especialidad del validador: Dr. en Administración

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

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

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

07 de Agosto del 2022


Firma del Experto Informante.
Especialidad

Base de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	
1	1	5	3	5	2	4	3	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
3	1	4	2	4	2	4	1	4	1	4	1	4	1	4	3	4	2	
4	2	4	4	5	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	
5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	5	4	5	5	5	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	4	2	3	4	2	2	3	4	2	4	2	2	4	4	3	4	4	
10	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	
11	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	4	5	4	5	4	
12	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	
14	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
15	4	1	4	1	5	5	4	4	4	1	4	5	4	4	4	1	3	
16	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
17	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
18	2	4	3	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	4	
19	4	4	4	3	2	4	2	3	2	4	2	3	2	4	3	5	4	
20	1	5	2	5	1	4	3	5	2	4	3	4	3	5	3	4	3	
21	4	4	5	4	3	5	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	5	
22	1	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	5	3	5	4	4	
23	3	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	
24	4	4	5	4	3	5	3	4	5	3	2	3	4	5	2	3	3	
25	4	3	5	2	3	5	4	5	3	3	4	2	4	4	3	5	5	
26	4	4	4	4	3	5	3	5	1	3	3	2	4	3	5	5	4	
27	4	3	5	4	5	5	4	4	3	1	4	3	4	3	4	3	3	

Visible: 37 de 37 variables

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode:ON