



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“GESTIÓN POR PROCESOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN
LA UNIDAD DE GESTIÓN EDUCATIVA LOCAL SAN MARTÍN
EN TIEMPOS DE PANDEMIA, 2021”**

PRESENTADO POR:

BACH. FLORA DE JESUS RAMIREZ ISUIZA

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. KELIN YRENE FLORES ROJAS DE NINA

TARAPOTO – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mis padres, que durante los cinco años de estudios me apoyaron incondicionalmente; a mi bebé que muy pronto nacerá y que es mi mayor motivo para salir adelante y superarme, y a mi pareja que esta conmigo incondicionalmente durante todo este proceso, dándome su cariño y comprensión.

AGRADECIMIENTO

Agradecida con Dios siempre, porque él permitió que goce de salud durante toda mi etapa universitaria y a lo largo de mi vida; la ayuda de mis docentes y algunos compañeros a hecho que en conjunto adquiriera conocimientos que perduraran para toda mi vida.

RECONOCIMIENTO

Reconocer la labor de la universidad Alas Peruanas, quien me dio la oportunidad de acogerme en sus aulas y formarme profesionalmente. Muchas gracias a aquellas personas que directa o indirectamente, han contribuido al éxito de este proyecto.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RECONOCIMIENTO.....	IV
ÍNDICE.....	V
ÍNDICE DE TABLA	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	XII
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	13
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA	13
1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.2.1. Delimitación espacial.....	16
1.2.2. Delimitación social.....	16
1.2.3. Delimitación temporal.....	16
1.2.4. Delimitación conceptual	16
1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.3.1. Problema principal.....	17
1.3.2. Problemas secundarios.....	17
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	17
1.4.1. Objetivo general	17
1.4.2. Objetivos específicos	18
1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
1.5.1. Hipótesis general	18
1.5.2. Hipótesis secundarias	18
1.5.3. Variables (Definición Conceptual y operacional).....	19

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	23
1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación.....	23
a) Tipo de Investigación.....	23
b) Nivel de Investigación.....	23
1.6.2. Método y Diseño de la Investigación.....	24
a) Método de Investigación.....	24
b) Diseño de Investigación	24
1.6.3. Población y Muestra de la Investigación	24
a) Población.....	24
b) Muestra	25
1.6.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos	26
a) Técnicas	26
b) Instrumentos.....	27
1.6.5. Justificación, Importancia Y Limitaciones de la investigación	27
a) Justificación.....	27
b) Importancia.....	28
c) Limitaciones	28
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	29
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	29
2.2. BASES TEÓRICAS	38
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS	46
2.4. BASES HISTÓRICAS.....	48
CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	50
3. 1. Análisis de Tablas y Gráficos	50
3. 2. Discusión de Resultados	57
CONCLUSIONES	61

RECOMENDACIONES.....	62
FUENTES DE INFORMACIÓN.....	63
ANEXOS.....	68
Matriz de consistencia	69
Instrumento de recolección de datos	71
Validación de instrumentos.....	75

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Matriz de operacionalización de las Variables	21
Tabla 2 Técnicas e instrumentos.	26
Tabla 3 Nivel de gestión por procesos.....	50
Tabla 4 Nivel de desempeño laboral.....	51
Tabla 5 Prueba de normalidad de Shapiro Wilk.....	52
Tabla 6 Relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín.....	53
Tabla 7 Relación entre la gestión por procesos y las competencias en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín.....	54
Tabla 8 Relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín.....	55
Tabla 9 Relación entre la gestión por procesos y actitud en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín.....	56

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Gestión por procesos en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín.....	50
Figura 2 Desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín.....	51

RESUMEN

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

Palabras clave: Gestión, procesos, desempeño.

ABSTRACT

The general purpose of the study is to determine the relationship between management by processes and job performance in the San Martín Local Educational Management Unit in times of pandemic, 2021. Applied study of a descriptive-correlational level with a non-experimental cross-sectional design. Made up of 41 UGEL officials. The instrument used was the questionnaire. The conclusions are: There is a significant relationship between management by processes and competencies, responsibility, attitude, because the significance was 0.000 with a correlation level of .842; , 854; , 625. To conclude, there is a relationship between management by processes and job performance in the San Martín Local Educational Management Unit, because the result of bilateral significance is .000 with a degree of correlation of .853 (high positive correlation). Similarly, the activities carried out in process management have a 73% impact on the performance of officials.

Keywords: Management, processes, performance.

INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación lleva como título: “Gestión por procesos y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021”. Cuyo problema general fue: ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021? El objetivo general fue determinar la relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021. El instrumento recopilador de datos fue el cuestionario y la teoría ha sido sustentada por varios autores desde un contexto internacional y nacional.

El trabajo de investigación se encuentra conformado por los capítulos siguientes:

Capítulo I: Está conformado por el planteamiento del problema, delimitación, objetivos, hipótesis, metodología, justificación, importancia y limitaciones del estudio.

Capítulo II: Se encuentra conformado por los antecedentes, bases teóricas, definición de términos básicos, base histórica y base legal.

Capítulo III: Está compuesto por el análisis de los resultados y discusión de los mismos.

Para terminar, se encuentran las conclusiones, recomendaciones, fuentes de información y anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

De la coyuntura que se vive actualmente a causa del Covid 19, está afectando considerablemente a los diferentes sectores institucionales, forzándolos a adoptar medios virtuales para el desarrollo de las actividades organizacionales desde sus hogares, donde el principal elemento para llevar a cabo esta actividad es la herramienta tecnológica. Sin embargo, la adaptación de estas medidas resulta difícil, en vista, que las instituciones deben proveer recursos efectivos para lograr un rendimiento deseado en los colaboradores. Por su parte, Alarcón y Sánchez (2018) manifiestan que las instituciones públicas de Cuba, presentan dificultades en la gestión de sus procesos, que nace a raíz del incumplimiento de las normativas y el escaso recurso que limita el desarrollo continuo de las actividades, el 51% no cuentan con presupuesto suficiente para lograr adquirir dispositivos e instalación de redes informativas para ser empleados por los colaboradores desde sus respectivos hogares, el 49% tienen problemas organizacionales y de control, lo cual ha conllevado que las metas instituciones presenten una tendencia decreciente. Por consiguiente, González et al. (2020) indican que el desempeño laboral en las instituciones públicas de Paraguay se ha visto afectado, en vista que, el 44% de los encuestados indicaron que comenzaron

a sentir mayor tensión y estrés al momento de desarrollar sus actividades. De igual modo, se dieron reportes de colapso de las plataformas virtuales y mala conexión de red, por tal razón, el grado de desempeño presentó una tendencia baja del 57%, por lo que resulta necesario facilitar un trabajo colaborativo e implementar eficientes procesos de gestión en dichas entidades.

En el Perú, la gestión por procesos contribuye de manera significativa en el orden de diversos procedimientos y acciones dentro de una institución pública, por cuanto, facilita la solución de conflictos relacionados al funcionamiento y dirección de los mismos. De la misma manera, Medina (2018) indica que la Unidad de Gestión Educativa de Andahuaylas cuenta con 54 procesos de administración que abarca el ámbito estratégico, operativo y de apoyo, sin embargo, la mayoría de estos procesos son elaborados de manera manual de modo que imposibilita la eficiente atención a las solicitudes generadas por los usuarios, esto ha permitido, una gran demanda de actividades que conllevó altos niveles de estrés y conflictos laborales. Así también, Arellano (2018) señala que el 61% de los funcionarios de la Gestión Educativa en Pasco, presentan bajos niveles de desempeño, debido a que tienen desconocimiento de funciones que interrumpe los procesos llevados a cabo, lo cual ocasiona el incumplimiento de todos los propósitos institucionales.

En un contexto local, el trabajo de investigación se sitúa en la Unidad de Gestión Educativa Local 301 San Martín, ubicada en el Jr. San Pablo de la Cruz N° 381, la cual tiene como principal misión promover el desarrollo del sector educativo, de modo que la población disponga de las mejores oportunidades y medios de aprendizaje. Cuya visión es fortalecer una

educación humanista y creativa que se enfoca en los proyectos de vida y se incorpora de forma personal y grupal en procesos económicos, sociales, culturales y ambientales.

Bajo ese contexto, se ha implementado la resolución ministerial N° 227-2018 con la finalidad de mejorar y optimizar la administración de los procedimientos en diferentes instituciones del Perú. Sin embargo, la coyuntura actual (Covid-19) ha desnudado ciertas deficiencias a nivel procedimental, metodológico y técnico, como es el caso de la Unidad de Gestión Educativa Local 301 San Martín, que ha adoptado acciones para la continuidad de las actividades y evitar posibles contagios. Esto ha conllevado a la aparición de problemas relacionados a la gestión de procesos, pues la sobrecarga de actividades, la adaptación de los funcionarios a los cambios y la elaboración de trámites por medio de plataformas virtuales han generado que las actividades no se desarrollen de forma eficiente y oportunamente. Y a esto se suma la falta de cumplimiento de resultados y percances suscitados por funcionarios que aún no dominan el manejo de las plataformas.

Los acontecimientos mencionados han generado efectos negativos en el desempeño de los funcionarios, dado que no existe un compromiso en el desarrollo de tareas, así también en la rapidez de las mismas, creando insatisfacción en los usuarios por las altas demoras en los trámites solicitados, en la capacidad de respuesta de los mismos, y sobre todo la conducta frente a los procesos de atención. Por ello, la importancia de realizar el presente estudio, con fines académicos, a fin de proporcionar posibles alternativas de solución a los problemas evidenciados en la Unidad de Gestión Educativa Local del departamento de San Martín.

1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. Delimitación espacial

El trabajo de investigación se realizó en el departamento de San Martín, Provincia de San Martín y distrito de Tarapoto.

1.2.2. Delimitación social

Para el presente estudio, los participantes son los funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 301 San Martín.

1.2.3. Delimitación temporal

El estudio fue desarrollado en el periodo de un año y estudia el periodo 2021.

1.2.4. Delimitación conceptual

La investigación estudia la gestión por procesos y el desempeño laboral de los funcionarios de una institución pública. Para la variable Gestión por Procesos, de acuerdo con la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, indica que, es una forma de administrar una institución a través de procedimientos en busca de la calidad, de manera que proporciona valor a los procedimientos para lograr los objetivos en común enfocado a lograr o conseguir productos basados en la necesidad de los usuarios. Para la variable Desempeño Laboral, Arbaiza (2016), indica que, es la calidad de tareas realizadas por un individuo en su lugar de trabajo donde destaca que sus competencias profesionales hasta sus habilidades personales con el propósito de cumplir con los propósitos que establece la organización e incidir de forma directa en los resultados de este.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema principal

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021?

1.3.2. Problemas secundarios

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y las competencias en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021?

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021?

¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y actitud en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021?

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021.

1.4.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la gestión por procesos y las competencias en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021.

Determinar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021

Determinar la relación entre la gestión por procesos y actitud en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021.

1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis general

H_i : La relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021, es significativa.

H_o : No existe relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021.

1.5.2. Hipótesis secundarias

H_1 : La relación entre la gestión por procesos y las competencias en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021, es significativa.

H₂: La relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021, es significativa.

H₃: La relación entre la gestión por procesos y actitud en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021, es significativa.

1.5.3. Variables (Definición Conceptual y operacional)

Gestión por procesos

Definición conceptual: La Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP indica que, es una forma de administrar una institución a través de procedimientos en busca de la calidad, de manera que proporciona valor a los procedimientos para lograr los objetivos en común enfocado a lograr o conseguir productos basados en la necesidad de los usuarios.

Definición operacional: Forma de gestionar una organización a través de procesos en busca de la calidad. La variable será evaluada por medio de sus dimensiones: Determinación de procesos, Seguimiento, medición y análisis de procesos, Mejora de procesos.

Desempeño laboral

Arbaiza (2016) indica que es la calidad de tareas realizadas por un individuo en su lugar de trabajo donde destaque sus competencias profesionales hasta sus habilidades personales con el propósito de cumplir

con los propósitos que establece la organización e incidir de forma directa en los resultados de este.

Definición operacional: Es el esfuerzo realizado por uno o un grupo de individuos dentro de una organización con intención de cumplir propósitos por medio de las dimensiones; Competencias, Responsabilidad, Actitud.

Operacionalización de variables

“Gestión por procesos y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021”

Tabla 1

Matriz de operacionalización de las Variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems			
Gestión por procesos	La Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP indica que, es una forma de administrar una institución a través de procedimientos en busca de la calidad, de manera que proporciona valor a los procedimientos para lograr los objetivos en común enfocado a lograr o conseguir productos basados en la necesidad de los usuarios.	Forma de gestionar una organización a través de procesos en busca de la calidad. La variable será evaluada por medio de sus dimensiones	Determinación de procesos	- Identificación de productos	Ítem 1			
				- Identificación de procesos		Ítem 2		
				- Caracterización de procesos			Ítem 3	
				- Determinación de la secuencia e interacción de los procesos				Ítem 4
				- Aprobación y difusión de los documentos generados				
			Seguimiento, medición y análisis de procesos	- Seguimiento y medición de procesos	Ítems 6 - 7			
				- Análisis de procesos		Ítems 8 - 9		
				- Selección de problemas en los procesos			Ítem 10	
			Mejora de procesos	- Análisis de causa – efecto	Ítem 11			
				- Implementación de mejoras		Ítem 12		
				- Selección de mejoras		Ítem 13		

Desempeño laboral	Arbaiza (2016) indica que es la calidad de tareas realizadas por un individuo en su lugar de trabajo donde destaque sus competencias profesionales hasta sus habilidades personales con el propósito de cumplir con los propósitos que establece la organización e incidir de forma directa en los resultados de este.	Es el esfuerzo realizado por uno o un grupo de individuos dentro de una organización con intención de cumplir propósitos por medio de las dimensiones; Competencias, Responsabilidad, Actitud.	Competencias	- Conocimientos - Habilidades	Ítems 1 – 2 Ítems 3 - 4
			Responsabilidad	- Compromiso - Puntualidad - Resolución de problemas	Ítems 5 – 6 Ítems 7 – 8 Ítems 9, 10, 11
			Actitud	- Eficacia - Eficiencia	Ítems 12, 13 Ítems 14, 15, 13

Nota: Elaboración propia

1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación

a) Tipo de Investigación

El presente estudio se caracteriza por ser de tipo **aplicada**. Arbaiza (2019) indica que este tipo de investigación se distingue porque mantiene conocimientos y se realiza en la práctica, asimismo, se indaga en la revisión de estudios científicos con el fin de obtener respuestas a aspectos de mejora en situación de la vida cotidiana. De igual manera, busca la aplicación o empleo de los conocimientos que se adquieren, este tipo de estudio se encuentra asociado con el estudio básico, depende de los resultados y avances de este último, por cuanto requiere de la elaboración de un marco teórico. También persigue resolver un determinado conflicto específico u obtener la aplicación práctica. En ese sentido, el estudio tiene como finalidad establecer posibles acciones de mejora que puedan ser practicadas dentro de la entidad.

b) Nivel de Investigación

El estudio es de nivel **descriptivo – correlacional**. Según lo referido por García (2018) un estudio de nivel descriptivo se caracteriza por ser un conjunto de procedimientos prácticos y lógicos, permite la identificación de las cualidades de una población, procedimiento social, entre otros. El propósito general es la relación entre los temas. De igual modo, en el estudio correlacional se mide la relación entre las variables que son el principal objeto del estudio. Asimismo, entiende y evalúa el vínculo de forma estadística entre ellos, estudiando el grado de correlación.

1.6.2. Método y Diseño de la Investigación

a) Método de Investigación

De acuerdo con la metodología, el estudio es de enfoque **hipotético – deductivo**, por cuanto a partir de la observación de casos singulares se puede plantear una problemática, partiendo de la teoría se formula una hipótesis por medio del razonamiento deductivo. Asimismo, es **analítico**, debido a la desintegración de un todo en partes con la finalidad de observar las relaciones. Además, presenta el método **estadístico**, porque trabaja con datos numéricos y obtiene resultados por medio de tabulaciones, los mismos que fueron expresados en tablas y figuras (Valderrama, 2016).

b) Diseño de Investigación

Se considera el **diseño no experimental**. Por su parte, Maldonado (2018) señala que un diseño de esa tipología se caracteriza porque no se controla ninguna de las variables donde no interviene el investigador. También, los diseños no experimentales se dedican al estudio de situaciones que existen, desarrolladas bajo sus propias normas. Asimismo, es de corte **transversal** por cuanto se centra el análisis de las variables en un tiempo determinado y establece la relación entre los mismos. En ese sentido, el estudio ha tenido resultados de la información recopilada de la institución correspondiente al periodo 2021.

1.6.3. Población y Muestra de la Investigación

a) Población

Como infiere Arbaiza (2019) la población se define como la cantidad de personas que hay en un determinado momento o lugar específico. Se define

como el tamaño o grupo de participantes que intervienen en una investigación y que sirven como fuente para la recopilación de datos que posteriormente fueron representados en los resultados.

El presente estudio considera como población a 113 colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa local – San Martín.

b) Muestra

Tal como señala Ñaupas et al. (2018) la muestra es el subgrupo de la totalidad de participantes de una población. Asimismo, es una parte representativa de la población y selecciona a los principales representantes de la investigación.

En esta oportunidad, para la determinación de la muestra ha sido empleada la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{(N - 1)E^2 + z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde

z = 1.64 (Valor de Z al 90% de confianza).

p = 0.5 (Probabilidad de obtener éxito).

q = 0.5 (Probabilidad de obtener fracaso).

N = 113 (Tamaño de la población).

E = 0.10 (Error de muestreo).

$$n = \frac{1.64^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 113}{(113 - 1)0.10^2 + 1.64^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 41$$

La muestra del presente trabajo de investigación estuvo integrada por 41 funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa local – San Martín.

Muestreo

Es **probabilístico**, debido a que emplea formas de métodos de selección aleatoria por medio de la aplicación de una fórmula estadística para encontrar a los participantes de la investigación (Ñaupas et al, 2018).

1.6.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos

a) Técnicas

La técnica empleada es la encuesta. Como refiere García (2018) es un tipo de técnica que reúne un grupo de interrogantes direccionadas a un grupo de participantes y que guardan relación con un tema de interés que tienen los investigadores. Pudiendo ser: abiertas; donde puedes dar respuesta a libertad propia y cerradas; comprenden dar respuesta a partir de varias opciones.

Tabla 2

Técnicas e instrumentos.

Variable	Técnicas	Instrumentos	Fuente	Escala de instrumento	Escala de la variable
Gestión por procesos	Encuesta	Cuestionario	41 funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín.	Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).	Bajo Medio Alto
Desempeño laboral	Encuesta	Cuestionario			

Nota: Elaboración propia.

b) Instrumentos

Cuestionario

El instrumento que ha sido empleado es el cuestionario, que estuvo dirigido a 41 funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa local – San Martín.

Por lo que refiere al instrumento que evalúa a la gestión por procesos, estuvo conformada por 13 interrogantes, distribuidas en sus dimensiones: Determinación de procesos (1-5), Seguimiento, medición y análisis de procesos (6-9), Mejora de procesos (10-13).

Luego, se encuentra el cuestionario del desempeño laboral conformada por 16 interrogantes, las mismas que fueron distribuidas de la siguiente manera: Competencias (1-4), Responsabilidad (5-11) y Actitud (12-16).

La escala de Likert de los instrumentos son las siguientes: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

1.6.5. Justificación, Importancia Y Limitaciones de la investigación

a) Justificación

Justificación teórica

Se justifica teóricamente debido a que se constituye de fundamentos teóricos expuestos por diversos autores que son redactados de forma parafraseada. Por ello, para la gestión por procesos se tiene lo referido en la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP y para el desempeño laboral, lo expuesto por Arbaiza (2016).

Justificación práctica

El estudio se justifica por su implicancia práctica, debido a que contribuyó a elaborar posibles soluciones que han sido expuestas en las recomendaciones

para resolver las falencias que involucran los nuevos cambios tras la pandemia y el trabajo remoto que ha provocado el bajo desempeño de los funcionarios de la institución.

Justificación social

Se justifica socialmente, debido a que los beneficiados del estudio han sido los funcionarios de la institución y público que acude a realizar trámites a fin de que con el incremento del desempeño de sus colaboradores estos puedan llevar a cabo los procesos de manera conveniente.

Justificación metodológica

Se justifica metodológicamente, debido a que se ha creado el instrumento para la primera variable, para la segunda se tomó en consideración un instrumento validado a fin de poder obtener información para los resultados que serán expresados en tablas y figuras.

b) Importancia

El principal motivo que conlleva a realizar el presente estudio radica en demostrar la relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral de los funcionarios. Asimismo, los fines son académicos y tiene la intención de conocer las principales falencias y aportar posibles soluciones, contribuyendo al logro de la eficiencia de las actividades institucionales. Además, el desarrollo del trabajo servirá como base para otras investigaciones e incrementará los conocimientos de otros investigadores.

c) Limitaciones

El presente estudio no ha tenido ninguna limitación para el desarrollo de su ejecución.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

A nivel internacional

Casierra (2018). *Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016*. (Tesis de posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. El objetivo principal fue conocer el grado de desempeño y su relación con la calidad de servicio. Metodología descriptiva - correlacional de diseño no experimental. Los integrantes del estudio fueron 86 individuos, cuyo instrumento aplicado fue el cuestionario. El autor concluye que el 42% no tiene claro cuáles son las funciones que debe realizar de forma diaria, el 38% no cumple a tiempo con sus tareas designadas, el 58% tiene experiencia y conocimiento en función a los servicios hospitalarios brindados a los pacientes, el 38% organiza sus actividades, el 46% requiere de supervisión, el 50% desconoce de los propósitos institucionales, el 50% de servidores fomenta el trabajo en grupo de forma eficiente, sólo el 42% de trabajadores cumple con el rendimiento requerido. Para terminar, existe relación entre ambos temas estudiados por el autor, por cuanto la significancia bilateral fue 0.000 y una correlación de Pearson de 0.766, lo mismo sucede con sus dimensiones, lo cual indica que, a mayor desempeño por parte de los colaboradores, el servicio brindado será satisfactorio.

Álvarez et al. (2019). *Análisis de la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores del área administrativa de la Liga contra el cáncer seccional Bogotá*.

(Tesis de pregrado). Universidad Piloto de Colombia. Bogotá – Colombia. Plantearon el análisis de la relación entre ambas variables. La metodología aplicada en el estudio fue básica de diseño no experimental. Compuesta por 28 trabajadores considerados como muestra de estudio. Se utilizó como instrumento el cuestionario y la guía de entrevista. Los autores del estudio llegaron a concluir que el clima en el trabajo es indispensable para un desempeño alto en la institución, existe un 62% de cumplimiento de actividades institucionales, sin embargo, los colaboradores manifestaron que el clima en el trabajo podría tener mejoras por cuanto existe sobrecarga laboral y poder otorgar un servicio eficiente al cliente, por otro lado, manifestaron que se sienten cómodos y felices con las tareas que desempeñan y que los empleadores les brindan un buen trato. Finalmente, existe relación entre las variables objeto de estudio, ya que existe una relación significativa de 0.000, con una correlación de 0.656, demostrando el vínculo entre las variables.

Cadena, E. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ambato – Ecuador. El propósito fue conocer la relación entre los temas de estudio. La metodología empleada fue de tipo aplicada de diseño no experimental. Integrado por 50 colaboradores de la organización. El instrumento aplicado fue el cuestionario. Logrando concluir que, el grado de motivación es medio en un 50%, el desempeño es medio en un 45%. En función a las necesidades de la protección y la seguridad el nivel es medio en un 44%, en las necesidades sociales es bajo en un 68%, el grado de autoestima es alto en un 58%, calidad de trabajo es medio en un 48%, trabajo en grupo es medio en un 42%, liderazgo es de nivel medio en un 56%. Por otro lado, la relación es significativa con un valor ($p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$) con un grado de correlación de 0.784, el cual indica que la motivación incide en un 61%. Además, la motivación y el desempeño van de la mano en lo que se refiere al

cumplimiento de propósitos de la compañía destacando la relación entre ambos, asimismo es importante que las empresas incentiven a sus trabajadores a fin de lograr un alto rendimiento en sus labores desarrolladas.

Carrillo (2020). *Diseño de un modelo de gestión basada en la administración por procesos, para la Dirección de Posgrado Profesionales, de la Universidad Central del Ecuador*. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador. Quito – Ecuador.

Teniendo como objetivo diseñar un modelo de gestión por procesos para lograr una eficiencia y eficacia en la institución. Investigación cuantitativa de diseño no experimental. Los participantes del estudio fueron los trabajadores de la entidad. Se aplicó como instrumento el cuestionario. Se concluyó que, la entidad no cuenta con un manual que especifique el proceso de las acciones que deben ser desarrolladas diariamente, desconocen que las actividades sean elaboradas en función a los procesos organizacionales. Del mismo modo, los trabajadores dieron a conocer que es relevante la implementación de instrumentos digitales para mejorar los procesos en función a las actividades. El 79% cree que la institución no define de forma apropiada la documentación en función a procesos, sólo el 16% manifiesta que el servicio administrativo es eficiente, mientras que el 68% manifestó que es deficiente. Por medio de la propuesta el autor pretende identificar y seguir la secuencia de los procesos que logre que la organización establezca metodologías y responsabilidades para cada colaborador.

Martín y Pérez (2021). *Gestión por procesos en redes de cooperación intersectoriales en la Península de Paraguaná, Venezuela*. (Artículo científico). El objetivo fue diseñar un modelo de gestión por procesos. De metodología propositiva y diseño no experimental. Estuvo constituido por 25 funcionarios. Se utilizó como instrumento el cuestionario. Los autores llegaron a concluir que, es relevante destacar que el diseño propuesto involucra la planeación, comunicación, gestión y coordinación de las

actividades involucradas. Asimismo, constituye un mecanismo que logra la mejora en la eficiencia de los sectores que forman parte desde la elaboración de las prácticas por parte de los colaboradores. Además, permite proponer procedimientos estratégicos que logren el cumplimiento eficiente de las acciones, los procedimientos permiten la coordinación y muestra la forma como se alcanza un producto o servicio y es de utilidad para una organización.

A nivel nacional

De La Cruz (2018). *Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del Programa Nacional de Vivienda Rural, 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola. Lima – Perú. La finalidad del estudio fue emplear la gestión por procesos y proporcionar una propuesta de mejora en la institución. La metodología fue aplicada de diseño no experimental. Los participantes fueron los trabajadores de la entidad a quienes se les aplicó un cuestionario. El autor llegó a la conclusión que, con la elaboración de la gestión por procesos se pudo realizar una proposición que ha tenido como principal propósito la elaboración del plan de intervenciones, plan de gastos presupuestados, contratación de funcionarios y capacitaciones. Por otro lado, los participantes del estudio dieron a conocer que la gestión por procesos es regular en un 59%. Luego de haber desarrollado la propuesta, se estima que habrá una reducción de gastos por el monto de S/ 51,240.00. El método aplicado para la elaboración de la propuesta fue en función al problema analizado y con posibles alternativas de solución.

Falcón (2020). *Gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora -2019*. (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma. Lima – Perú. El principal objetivo fue conocer la incidencia entre los

temas de investigación. Investigación de tipología aplicada de diseño no experimental. Constituido por 95 colaboradores de la organización a quienes les entregaron un cuestionario para recopilar información. El autor concluyó que, el grado de gestión por competencias es regular en un 42.1%, el grado de reclutamiento de personal es regular en un 43.2%, el grado de capacitación es regular en un 45.26%, el grado de desempeño de los colaboradores es regular en un 47.37%, la eficiencia de los colaboradores es regular en un 49.47%. El grado de relación es significativo debido a que la significancia bilateral resultante fue 0.000 y la correlación fue de 0.884, el cual indica que la gestión por competencias incide en un 78% en el desempeño de los colaboradores de la compañía.

Reyes, et al. (2020). *Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2018*. (Artículo científico). Teniendo como propósito evaluar el grado de relación entre los temas a investigar. El método fue descriptivo – correlacional de diseño no experimental. La muestra fue de 120 colaboradores de la institución. El instrumento aplicado fue el cuestionario. Logrando concluir que, se constató la existencia de una relación entre las variables, debido a que la significancia de Rho Spearman fue ($p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$) con un grado de correlación de 0.957, lo que demuestra que existe una incidencia del 92%. Asimismo, se evidenció la existencia de relación entre las dimensiones de ambas variables. Por otro lado, la gestión del talento es de tendencia regular en un 30%, el desarrollo del talento es regular en un 41.7%, la planeación es baja en un 48.3%, el desempeño de los colaboradores es 48.3%, la integración del talento es bajo en un 58.3% y la eficacia es baja en un 38.3%. Los resultados dan a entender que el talento humano de los trabajadores influye en la realización de sus funciones, de modo que el municipio necesita la implementación de estrategias para su mejora.

Valiente, et al. (2020). *Gestión por competencias y su impacto para mejorar el desempeño laboral de las empresas constructoras del distrito de Trujillo, 2018*. (Artículo científico). Universidad César Vallejo. Trujillo – Perú. El objetivo fue conocer la influencia entre ambas variables estudiadas. Investigación de tipología aplicada y diseño no experimental. Los participantes del estudio fueron 115 organizaciones. Se empleó como instrumento el cuestionario. Llegando a concluir que, la gestión por competencias es de tendencia media en un 45%, el rendimiento en el trabajo es de tendencia alta en un 37%. Por otra parte, existe relación entre ambos temas debido a que la significancia obtenida fue 0.000 y una correlación de Kendal de 0.905 el cual evidencia que el grado de influencia es del 82%. Con respecto a las dimensiones se encontró una relación significativa de 0.000. Los resultados evidencian que las competencias son esenciales y logran el incremento del rendimiento de trabajo en los colaboradores.

Fernández (2021). *Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de COVID-19*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann. Tacna – Perú. La finalidad fue demostrar la relación entre los temas que fueron el principal propósito de la investigación. Investigación correlacional de diseño no experimental. Los participantes del estudio fueron 28 maestros a quienes les aplicaron un cuestionario como instrumento. El autor del trabajo investigativo dio a conocer que el grado de gestión administrativa es de tendencia alta en un 71.43%, la planeación es alta en un 71%, la organización presenta una tendencia alta en un 60%, la dirección es alta en un 78% y el control es alto en un 75%. Por otro lado, el desempeño es de tendencia alta en un 71.43%, la realización de funciones es de nivel alto en un 75%. Para culminar, existe relación entre los temas abordados por el investigador debido a que la significancia es de 0.000 y una correlación de Pearson de

0.834 el cual señala que el grado de influencia es del 70%. Además, existe vínculo entre las dimensiones con un (p -valor = $0.00 < 0.05$).

A nivel local

Castro y Delgado (2020). *Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020*. (Artículo científico). Universidad César Vallejo. Tarapoto – Perú. Los autores plantearon el grado de impacto entre los temas de investigación. El trabajo investigativo fue de tipología básica de diseño no experimental. Estuvo constituido por 70 individuos. El instrumento aplicado fue el cuestionario. Logrando concluir que, la gestión de talento es regular en un 60%, el desempeño en el trabajo es regular en un 40%. Con respecto a los conocimientos los trabajadores dan a conocer que la organización fortalece los conocimientos básicos y sus trabajadores tienen preocupación por ampliarlos para llevar a cabo el cumplimiento de propósitos, del mismo modo, consideran que es relevante incentivar las actividades desarrolladas por el personal. Por otra parte, con respecto a la actitud, los trabajadores poseen acciones de emprendimiento y normalmente se acoplan a cambios suscitados en la organización. Además, existe relación entre los temas tratados con una significancia de Pearson de 0.000.

Silva y Bautista (2018). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Morales, Región San Martín*. (Artículo científico). Universidad Nacional de San Martín. Tarapoto – Perú. Ha tenido como principal propósito el impacto entre los temas de estudio tratados. El método empleado fue descriptivo – correlacional de diseño no experimental. Los participantes fueron 75 trabajadores de la institución. El instrumento que ha permitido la recopilación de datos es el cuestionario. Los autores llegaron a concluir que el clima en el trabajo es regular

en un 37%, la relación entre compañeros de trabajo es llevada a cabo de forma adecuada, porque consideran que tienen buenas relaciones sociales. Los colaboradores están en contra en lo que se refiere a políticas y las normas que guían al municipio porque consideran que soy muy tediosos para los ciudadanos. Para acabar, existe vínculo entre los temas de investigación, porque la prueba de rho spearman arrojó una significancia de 0.000 con una correlación de 0.912, lo cual evidencia que el grado de influencia es del 83%. En efecto, a mayor clima organizacional, entonces el desempeño tendrá una tendencia alta y será de beneficio para la institución.

Marrufo y Pacherez (2020). *El desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Rioja, Región San Martín-2020*. (Artículo científico). Universidad Cesar Vallejo. Tarapoto – Perú. El trabajo realizado por el autor ha tenido como finalidad conocer el grado del desempeño de trabajo en el municipio. De método descriptivo – correlacional de diseño no experimental. Se tuvo como participación a 105 colaboradores a quienes se aplicó el cuestionario. Los autores concluyeron que el grado de desempeño en el trabajo por parte de los trabajadores es regular en un 77.8%, la elaboración de las tareas es regular en un 53.3%, el trabajo en grupo es deficiente en un 54.3%, los trabajadores presentan una motivación deficiente en un 83.8%, el desempeño de las labores asignadas a los funcionarios depende de las decisiones que se lleven a cabo en la institución porque contribuyen a identificar los problemas organizacionales. Los trabajadores indicaron que el municipio necesita de la implementación de un sistema de seguimiento, falta de evaluaciones y falta de un asesor.

Mescua, et al. (2020). *Modelo de Gestión “Business Process Management” para mejorar los Resultados del Centro de Salud de Morales -San Martín, 2020*. Universidad César Vallejo. Tarapoto – Perú. El estudio ha tenido como principal función dar a

conocer la gestión por procesos para la mejora de los resultados en el centro de salud del distrito. Metodología aplicada con un diseño no experimental. Conformado por trabajadores del centro de salud. Se empleó como instrumento el cuestionario. Los investigadores concluyeron que los procesos vienen a ser un instrumento que proporciona la mejora de la gestión de modo que es rol de la institución el de aplicar y desarrollar procedimientos gerenciales con la finalidad de alcanzar niveles adecuados de calidad. Con respecto a la elaboración de la documentación según la normativa es malo en un 72.6%, los instrumentos de gestión aplicados son de forma regular en un 53.2%. La calificación del desempeño del procedimiento es mala en un 77.4% al igual que los resultados alcanzados. Por el contrario, la evaluación por capacitación en el alcance de resultados es bueno en un 40.3%, la motivación de los trabajadores es regular en un 64.5%.

Montilla, et al (2021). *Gestión de la compensación profesional y desempeño laboral en unidades administrativas de salud, distrito de Tarapoto, 2015–2016*. (Artículo científico). Universidad César Vallejo-Tarapoto – Perú. El propósito del trabajo investigativo fue conocer la relación entre los temas que fueron abordados por los investigadores. De metodología básica – correlacional y diseño no experimental. Integrado por 77 trabajadores de la institución. El instrumento empleado fue el cuestionario. Los investigadores llegaron a concluir que el grado de compensación es regular en un 45%, el grado del desempeño ha sido regular en un 43%. Por otra parte, se establece que hay relación entre las dos variables estudiadas debido a que el valor alcanzado estadísticamente fue ($p\text{-valor} = 0.00 < 0.05$) con una correlación de Pearson de 0.919, esto significa que el grado de influencia entre ambos ha sido de 84%. En efecto, al recibir los colaboradores una compensación considerable, entonces su rendimiento será efectivo.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Gestión por procesos

Conceptos

De acuerdo con la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP, indica que, es una forma de administrar una institución a través de procedimientos en busca de la calidad, de manera que proporciona valor a los procedimientos para lograr los objetivos en común enfocado a lograr o conseguir productos basados en la necesidad de los usuarios.

Palacín et al. (2017) manifiestan que es un enfoque de contexto metódico que comprende acciones y procesos, trabajos y modo de trabajo con la intención de que se convierta en una cadena para que los bienes y servicios proporcionen una incidencia positiva para la población de acuerdo con la disponibilidad de recursos.

Peña y Perdomo (2017) indican que, es la forma de cómo se organiza una entidad, a diferencia de la organización básica en la que se basa el usuario sobre las acciones de la entidad. Los procedimientos determinados de esa forma son gestionados estructuradamente y sobre su mejora se constituye de la propia organización.

Zaldumbide (2019) manifiesta que, es un procedimiento organizacional que se constituye de ocho principios de la administración de calidad, y su relevancia se enfoca en lograr los resultados de manera eficaz.

Ventajas

Palacín et al. (2017) dan a conocer algunas de las ventajas de la gestión por procesos que se detallan a continuación:

- Contribuye con la mejora de la eficiencia, incremento de productividad y crea valor de manera sostenida a la institución con la finalidad de la obtención de mejores resultados.

- Orienta a la institución hacia los usuarios y el logro de propósitos apoyando de forma correspondiente al cambio cultural.
- Optimiza y racionaliza el manejo de recursos con criterios de eficiencia mundial ante la eficiencia local o departamental.
- Tiene un aporte de visión extensa y global de la entidad y de sus relaciones internas. Logra entender la organización como un procedimiento que crea usuarios satisfechos.
- Permite establecer responsables de cada procedimiento. Todos los individuos de la entidad saben el proceso de cada procedimiento y cómo lograr los objetivos.
- Logra que el trabajo no se desarrolle de forma aislada, pudiendo buscar el provecho de una parte de la institución, sino en busca de beneficios de toda la organización.
- Origina la mejora continua de los procedimientos donde se detectan ineficiencias, debilidades institucionales y errores de forma rápida de forma que se previene y reduce riesgos.

Características

Carvajal et al. (2017) da a conocer las principales características de la gestión por procesos:

- Analiza las restricciones de la institución funcional vertical para la mejora de la competitividad.
- Identifica los procedimientos asociados con los factores críticos para el éxito de la organización.
- Búsqueda de propósitos, pues incluye mecanismos que interactúan, y esta hace que se logre algunas metas, un estado final o una posición de equilibrio.
- Puede ser de fácil procedimiento por cualquier individuo de la institución.

Factores de un procedimiento

Contreras et al. (2017) explica sobre los factores que implica un procedimiento:

- **Personas:** Conformado por un responsable y los integrantes, que poseen conocimientos, habilidades y actitudes convenientes. Para la contratación y selección deben seguir el proceso estipulado por el área de recursos humanos.
- **Materiales:** Incluye los materiales a ser empleados para llevar a cabo las funciones y este se da por el procedimiento de gestión de los proveedores.
- **Recursos físicos:** Hace referencia a las instalaciones, máquinas, útiles de oficina, software que se encuentren en condiciones necesarias para su uso.
- **Medio ambiente:** El proceso es efectivo de acuerdo con los resultados son estables y predecibles, equivalente al dominio de los factores del proceso.

Evaluación de la gestión por procesos

Para lograr medir la gestión por procesos se consideró a lo referido en la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP a través de las siguientes dimensiones e indicadores:

Determinación de procesos: Este proceso involucra una serie de actividades enfocadas en la evaluación de estas a cargo del equipo, como procedimientos operativos que son indispensables para proporcionar productos establecidos. Con la información del procedimiento operativo se puede desarrollar la búsqueda del proceso estratégico y procedimiento de apoyo teniendo en cuenta las relaciones que son indispensables para lograr que la institución funcione. Contiene los siguientes indicadores:

- **Identificación de productos:** El grupo es responsable de identificar los productos previstos, así como de los individuos que lo recibirán teniendo en cuenta la normativa vigente teniendo en cuenta políticas y planes institucionales.

- Identificación de procesos: Logra identificar los procesos operativos, que son indispensables para la elaboración de productos. Estos deben ser consignados en el inventario de procedimientos.
- Caracterización de procesos: Se encuentra constituido por elementos orientados al objetivo del procedimiento, dueño del procedimiento, elementos de ingreso, actividades, producto, individuo que recibe el producto, los recursos, control e indicador de desempeño.
- Determinación de la secuencia e interacción de los procesos: Se basa en la evaluación de la secuencia e interacción de todos los procedimientos de la institución. Se emplean diagramas de bloques con la intención de obtener el mapa de procedimientos.
- Aprobación y difusión de los documentos generados: La documentación técnica es revisada y posteriormente aprobada por el dueño de este. Dichos documentos son divulgados a través de comunicaciones a los colaboradores de la entidad y si es necesario a los grupos de interés.

Seguimiento, medición y análisis de procesos: Logra seleccionar los indicadores del rendimiento que fueron encontrados en la anterior fase, sobre el desarrollo del seguimiento y medición del rendimiento del procedimiento. Contiene los siguientes indicadores:

- Seguimiento y medición de procesos: Verifica la satisfacción de los consumidores quienes adquieren los bienes y servicios de la institución, asimismo, el tiempo de entrega, la cobertura y la tasa de inconformidad, permite la cuantificación de los reclamos, productividad, costos.
- Análisis de procesos: Compara los resultados alcanzados de la medición y del seguimiento. Asimismo, la comparación en función a las metas establecidas para cada indicador con la finalidad de cuantificar el rendimiento de los procedimientos.

Mejora de procesos: Optimiza el rendimiento de los procedimientos que son de prioridad para la institución. Se encuentra constituida por indicadores que se detallan a continuación:

- Selección de problemas en los procesos: Contiene la identificación y selección de las dificultades y que la solución incide en el alcance de propósitos, satisfacción de usuarios, rendimiento de los funcionarios, clima en el trabajo, eficiencia, transparencia y manera de ser organizado.
- Análisis de causa – efecto: Es identificar y analizar de manera imparcial los motivos que provocan el problema seleccionado, siendo este el efecto.
- Selección de mejoras: Es la elección de la solución más posible de efectuar y que sea considerado eficiente para la eliminación o reducción del problema. En este punto se ubica la alta dirección, influencia sobre la causa seleccionada, costo, tiempo, disposición de recursos y autonomía del grupo y del encargado del procedimiento.
- Implementación de mejoras: Comprende la implementación y seguimiento de las mejoras por medio de un plan de trabajo para desarrollar el control de los avances de las actividades designadas a los integrantes.

2.2.2. Desempeño laboral

Conceptos

Arbaiza (2016) indica que es la calidad de tareas realizadas por un individuo en su lugar de trabajo donde destaque sus competencias profesionales hasta sus habilidades personales con el propósito de cumplir con los propósitos que establece la organización e incidir de forma directa en los resultados de este.

La Organización Internacional del Trabajo (2016) indica que es la evaluación donde se da a conocer si un individuo desarrolla apropiadamente sus tareas diarias en el lugar donde este trabaja. Este acontecimiento forma parte de recursos humanos.

Chicano (2018) indica que es un sistema cuyo propósito es comprobar el nivel de cumplimiento de los objetivos del colaborador. De este modo, la institución adquiere información básica para una adecuada toma de decisiones que conlleve al éxito institucional.

Lores y Cervantes (2019) explican que la evaluación del desempeño se refiere a las herramientas empleadas por las organizaciones para medir en el ámbito individual el cumplimiento eficiente de los fines u objetivos organizacionales

Importancia

Tal y como expresan Matabanchoy et al. (2019) el desempeño cumple un rol importante dentro de una institución debido a que gracias a este la entidad puede conocer el grado de rendimiento de los funcionarios. De igual forma, contribuye a que los directivos puedan incorporar métodos estratégicos y mejorar la eficacia. De igual modo, comprende la misión, visión, cultura organizacional y las competencias laborales de los cargos.

Asimismo, Matabanchoy et al. (2019) señalan que avala a que los funcionarios puedan recibir retroalimentación cuando sea necesario y así lo requieran y no esperar que sea tarde. Al realizar una evaluación de forma constante al personal de una entidad contribuirá a desarrollar cambios en tiempo real, minimizar los errores constantes e incrementar las habilidades de forma rápida.

Beneficios del desempeño

Chiang y San Martín (2015) señalan que los principales beneficios de elaborar la evaluación de desempeño en una organización son:

- Comunicación asertiva: La evaluación anual puede permitir la retroalimentación, pero existe la posibilidad de que adopten comportamientos o hábitos exhibidos en meses.

La comunicación precisamente es la gestión continua del rendimiento.

- Resolución efectiva de conflictos: Contribuye a que la organización pueda concentrarse en lograr oportunidades donde se pueda resolver el problema y no en recolectar los problemas que surgen y se acumulan en el año.
- Información acertada sobre el rendimiento: Los directivos tienen una idea más completa acerca de la capacidad y el desempeño de los colaboradores. Permite incrementar el desempeño y el compromiso de los colaboradores.
- Identifica las funciones o habilidades faltantes: Permite a los gerentes detectar si el desempeño de los funcionarios no está mejorando, a causa de la falta de habilidades o brechas dentro de la entidad.

Aspectos para evaluar

Chicano (2018) sostiene que los principales aspectos a considerar en la evaluación del desempeño son:

- Productividad y calidad: El colaborador debe guiarse de propósitos precisos y cumplirlos en el tiempo oportuno. Facilitar los medios necesarios para que el desempeño del colaborador sea más eficiente. Además, debe militar la calidad.
- Presencia en el entorno laboral: Un colaborador puede ser eficiente, productivo y realizar un trabajo de calidad, sin embargo, si sus aspiraciones, ambiciones o comportamiento no son los más adecuados, entonces deben ser evaluados en función a su desempeño.
- Evaluación top down: Es habitual en instituciones el manejo del estilo jerárquico; los objetivos generales de su evaluación consisten en brindar reconocimiento, refuerzo, recompensa o retroalimentación al funcionario.
- Ránking y curva forzada: El responsable de la evaluación, realiza el orden de acuerdo con el desempeño de cada colaborador; el de mejor rendimiento se encontrará en el primer lugar y el de menor en el último lugar.

- Entrevista de evaluación: Son reuniones realizadas con los colaboradores para conocer sus aportes a la organización y evaluar sus competencias y acciones. Se emplean para brindar retroalimentación con respecto al desempeño de trabajo.
- Evaluación 360°: Es un método empleado de uso frecuente. Se caracteriza por el involucramiento de individuos que interactúan con el colaborador en la organización para proporcionar información y calificar su desempeño. Los informes se caracterizan de acuerdo con el comportamiento del individuo y no con las actividades que realiza en su puesto.

Evaluación del desempeño laboral

Para determinar la medición del desempeño laboral en los funcionarios de la organización, se tiene lo expuesto por Arbaiza (2016) a través de las siguientes dimensiones y respectivos indicadores:

Competencias: Es el grupo de acciones, habilidades, aprendizajes alcanzados y diligencias de características técnicas que son de suma relevancia en el contexto organizacional. De igual forma es el conjunto de habilidades que debe tener un trabajador para poder desempeñarse de modo apropiado en cualquier tipo de entorno sin necesidad de importar el sector. Tiene los siguientes indicadores:

- Conocimientos: Se refiere a la información que poseen los individuos por medio de sus capacidades mentales. Este es adquirido por medio de la capacidad que tiene la persona para identificar, observar y elaborar un análisis de los acontecimientos e información que lo rodea.
- Habilidades: Se definen como las destrezas que posee el ser humano para ejercer una determinada acción, asimismo es caracterizado como hábil. Es el talento que nace de cada individuo.

Responsabilidad: Se refiere al cumplimiento de las tareas que tiene un funcionario en su centro de labores. Una persona responsable permite crear valores y dirige las

riendas de su vida, asimismo, permite ser autónomo y asumir las consecuencias de sus actitudes de manera que pueda tomar decisiones acertadas También contribuye a ganar la confianza de otro individuo. Tiene como indicadores:

- Compromiso: Es un tipo de obligación que tiene un individuo con otros ante un hecho o situación. Un compromiso se refiere a la obligación que debe cumplirse a tiempo por el individuo que lo tiene y lo tomó.
- Puntualidad: Es una conducta humana que hace que un individuo llegue de forma puntual a su trabajo en el horario exacto pactado con anticipación. Los individuos se valen de ciertas herramientas para tener conocimiento de la hora.
- Resolución de problemas: Es la eficiencia para resolver conflictos y la agilidad al momento de encontrar soluciones a los problemas que han surgido en la institución donde labora el individuo.

Actitud: Mantener una actitud positiva en el trabajo es muy importante a nivel laboral, por el contrario, una actitud negativa en la empresa puede dar como resultado que el funcionario se encuentre desmotivado e insatisfecho con las tareas que asume. Tiene como indicadores:

- Eficacia: Alcanzar metas determinadas por la organización. Para ello, el trabajo debe ser realizado en equipo. De igual modo, es la capacidad de lograr el efecto que espera o se desea tras realizar una acción.
- Eficiencia: Se refiere al logro de las metas con la menor cantidad de recursos.

2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

- Actividades: Grupo de tareas permanentes, continuas, interrelacionadas y secuenciales que consumen los recursos necesarios para la creación de productos (PCM, 2018).

- Análisis de procesos: Compara los resultados alcanzados de la medición y del seguimiento. Asimismo, la comparación en función a las metas establecidas para cada indicador con la finalidad de cuantificar el rendimiento de los procedimientos. (PCM, 2018).
- Competencias: Es el grupo de acciones, habilidades, aprendizajes alcanzados y diligencias de características técnicas que son de suma relevancia en el contexto organizacional (Arbaiza, 2016).
- Conocimientos: Se refiere a la información que poseen los individuos por medio de sus capacidades mentales (Arbaiza, 2016).
- Determinación de procesos: Este proceso involucra una serie de actividades enfocadas en la evaluación de estas a cargo del equipo, como procedimientos operativos que son indispensables para proporcionar productos establecidos (PCM, 2018).
- Desempeño laboral: Es la calidad de tareas realizadas por un individuo en su lugar de trabajo donde destaque sus competencias profesionales hasta sus habilidades personales con el propósito de cumplir con los propósitos que establece la organización e incidir de forma directa en los resultados de este (Arbaiza, 2016).
- Eficacia: Alcanzar metas determinadas por la organización. Para ello, el trabajo debe ser realizado en equipo. (Arbaiza, 2016).
- Eficiencia: Se refiere al logro de las metas con la menor cantidad de recursos (Arbaiza, 2016).
- Elementos de entrada: Son las necesidades y expectativas de las personas que son ingresadas al procedimiento para ser transformadas en los productos, pueden ser tangibles e intangibles (PCM, 2018).
- Evaluación 360°: Es un método empleado de uso frecuente. Se caracteriza por el involucramiento de individuos que interactúan con el colaborador en la organización para proporcionar información y calificar su desempeño (Chicano, 2018).
- Gestión por procesos: Es una forma de administrar una institución a través de procedimientos en busca de la calidad, de manera que proporciona valor a los procedimientos para lograr los objetivos (PCM, 2018).
- Mejora de procesos: Optimiza el rendimiento de los procedimientos que son de prioridad para la institución (PCM, 2018).

- Persona que recibe el producto: Se emplea para la descripción al final del producto, pudiendo ser un individuo o grupo de individuos, organización, otro procedimiento, entre otros (PCM, 2018).
- Producto: Es el resultado de un procedimiento como son bienes y servicios que son proporcionados a las personas y que satisfacen sus necesidades y expectativas, contribuyendo al logro de los propósitos institucionales (PCM, 2018).
- Responsabilidad: Cumplir con las tareas en su centro de labores. Una persona responsable permite crear valores y dirige las riendas de su vida (Arbaiza, 2016).

2.4. BASES HISTÓRICAS

Gestión por procesos

Los antecedentes de la gestión por procesos están relacionados con los de la ciencia de la administración, por tanto, se mencionarán las diferentes etapas:

Teoría de la administración científica: Según Munch y García (1982), su principal representante fue Frederick Taylor. Esta teoría estaba basada en métodos y herramientas de eficiencia administrativa, tareas especializadas del individuo, estudios de tiempos y movimientos, y retroalimentación en tareas.

Teoría burocrática: La organización es una empresa grande con muchos trámites, existe autoridad y jerarquía claras, los procedimientos en el trabajo son estandarizados, se tiene en cuenta la experiencia de empleados y los administradores deben ser profesionales. A propósito de lo anterior, según Luthans (1986), el principal precursor de esta teoría es Max Weber.

Desempeño laboral

En la primera etapa de evolución del desempeño, esta fue utilizada a finales del siglo XIX (Naranjo, 2012). Strauss (1981) citado por (Herrera, 2016), enfatiza que se otorga importancia a los acontecimientos y méritos de los oficiales, quienes presentaban sus informes en el tiempo determinado a sus subordinados, más adelante

en los Estados Unidos surge la necesidad de organizar grupos y administrar el armamento para las batallas por lo cual se tenía que designar a cada quien en su puesto de acuerdo al esfuerzo físico que ellos demostraban; en tal sentido Fernández (1995) citado por (Iranzo, 2017) en este periodo se comienza a valorar al desempeño laboral , sin embargo aún no se le conocía con ese nombre para ese entonces se denominaba descripción de puestos. Es así que, Maristany (2000) afirma que el termino desempeño laboral surge a principios del siglo XX en Estados Unidos y se aplicó por primera ocasión a los vendedores contratados por el gobierno; de la misma manera se aplicó al ejército de los EE.UU en el año 1916, argumenta Owen (1989) citado por (Panaifo, 2015) quien fue uno de los pioneros en usar el término del desempeño laboral, el método que utilizó consistía en la asignación de un jefe por cada trabajador para realizar informes basados en el desempeño de cada individuo, así como también asignaban colores en relación al nivel de rendimiento que demostraban.

CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3. 1. Análisis de Tablas y Gráficos

Para iniciar, se aplicó los cuestionarios a los 41 funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, obteniendo los siguientes resultados:

Análisis descriptivo

Tabla 3

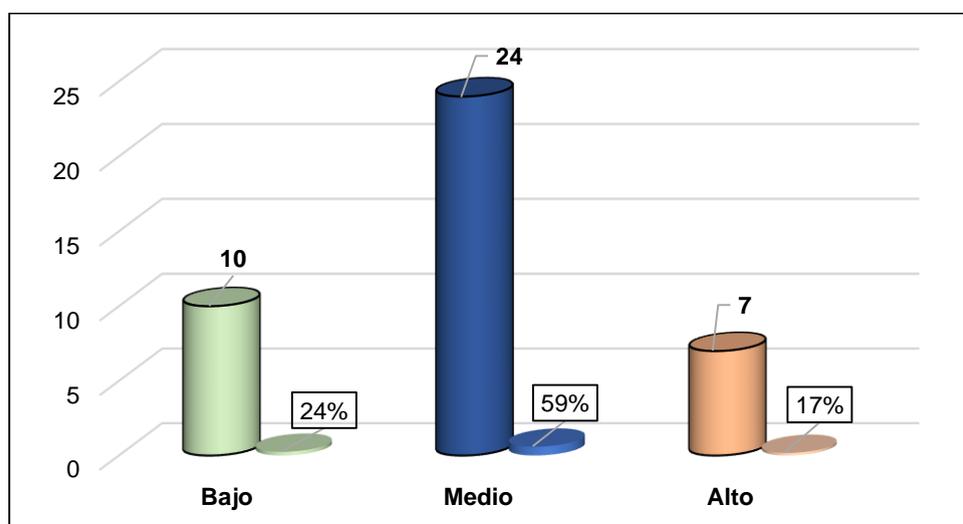
Nivel de gestión por procesos

Gestión por procesos	Desde	Hasta	Funcionarios	Porcentaje
Bajo	13	29	10	24%
Medio	30	46	24	59%
Alto	47	65	7	17%
		Total:	41	100%

Nota: Datos extraídos de los 41 funcionarios de la UGEL – San Martín.

Figura 1

Gestión por procesos en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín



Nota: Datos extraídos de los 41 funcionarios de la UGEL – San Martín.

Interpretación

La tabla 3 indica que el nivel de gestión por procesos en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín es bajo en un 24% según lo señalado por 10 funcionarios, es de nivel medio en un 59% según lo señalado por 24 funcionarios y, por último, es de nivel alto en un 17% según lo establecido por 7 funcionarios. Estos porcentajes reflejan que en la entidad existen ciertas deficiencias a nivel procedimental y técnico, visto que existe sobrecarga de actividades que impiden que el trabajo sea desarrollado con eficiencia, asimismo, tienen dificultades para identificar cada proceso e interacción de estos, comparación de los resultados e implementación de mejoras que impiden brindar un excelente servicio al usuario por falta de adaptación de los funcionarios a los cambios suscitados.

Tabla 4

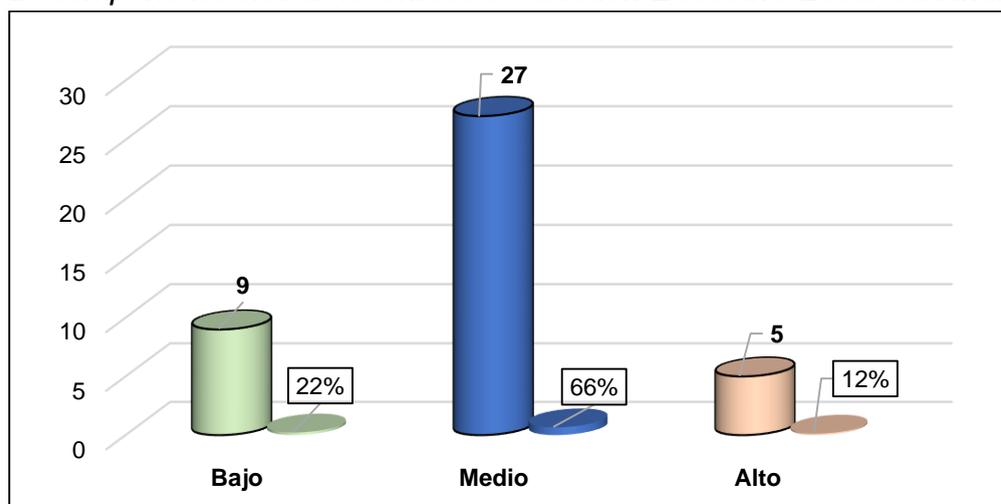
Nivel de desempeño laboral

Desempeño laboral	Desde	Hasta	Funcionarios	Porcentaje
Bajo	16	36	9	22%
Medio	37	57	27	66%
Alto	58	80	5	12%
		Total:	41	100%

Nota: Datos extraídos de los 41 funcionarios de la UGEL – San Martín.

Figura 2

Desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín



Nota: Datos extraídos de los 41 funcionarios de la UGEL – San Martín.

Interpretación

Tal como indica la tabla 4, el nivel de desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín es bajo en un 22% según lo indican 9 funcionarios, por consiguiente, es de nivel medio en un 66% como lo señalan 27 funcionarios y es de nivel alto en un 12% según lo señalado por 5 funcionarios. Los porcentajes reflejan que no existe un compromiso en el desarrollo de tareas, así también en la rapidez de las mismas, asimismo, estas actividades no llegan a ser culminadas a tiempo impidiendo el cumplimiento de propósitos. Sin embargo, los funcionarios cuentan con capacidades necesarias para la resolución de problemas, así como la optimización de recursos.

Análisis inferencial

Se ha realizado la prueba de normalidad por medio del programa estadístico SPSS 27 para conocer la prueba que permitirá establecer el grado de relación entre los temas de investigación, por tal motivo:

- Si la significancia alcanzada es $>0,05$ se empleará la prueba de correlación de Rho de Spearman.
- Si la significancia alcanzada es $<0,05$ se empleará la prueba de correlación de Pearson.

Tabla 5

Prueba de normalidad de Shapiro Wilk.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión por procesos	,891	41	,001
Desempeño laboral	,864	41	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: SPSS 27.

Interpretación

En la tabla 5 se aprecia la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk para una muestra de participantes menor o igual a 50, donde se observa que la significancia para la

variable gestión por procesos es ,001 y para la variable desempeño laboral es ,000. Por tal motivo, con los resultados obtenidos se procede a emplear la prueba de correlación de Rho de Spearman, al demostrar que la significancia es menor a 0.05.

Ob. general: Determinar la relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021.

Regla de decisión:

- Si la significancia es $< 0,05$ se rechaza la hipótesis nula
- Si la significancia es $\geq 0,05$ se acepta la hipótesis nula

Prueba de hipótesis

Hi: La relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021, es significativa.

Ho: No existe relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021.

Tabla 6

Relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín

			Gestión por procesos	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,853**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	41	41
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,853**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	41	41

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

Nota: SPSS 27.

Interpretación

En la tabla 6, el resultado de la significancia bilateral es de ,000 con un grado de correlación de ,853 (correlación positiva alta) donde se afirma que existe relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, en tal sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. De igual modo, al efectuar el cálculo del coeficiente determinante $(,853)^2$ se obtiene un resultado del 73%, esto quiere decir que las actividades realizadas en la gestión por procesos repercuten en un 73% en el desempeño de los funcionarios.

Ob. específico 1: Determinar la relación entre la gestión por procesos y las competencias en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021.

Prueba de hipótesis

Hi: La relación entre la gestión por procesos y las competencias en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021, es significativa.

Hi: No existe relación entre la gestión por procesos y las competencias en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021.

Tabla 7

Relación entre la gestión por procesos y las competencias en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín

			Gestión por procesos	Competencias
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,842**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Competencias	N	41	41
		Coeficiente de correlación	,842**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	41	41

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

Nota: SPSS 27.

Interpretación

Como indica la tabla 7, existe relación entre la gestión por procesos y las competencias en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, porque la significancia bilateral obtenida es de ,000 con un coeficiente de correlación de ,842 (correlación positiva alta), por ello, la gestión por procesos incide en un 71% en las competencias de los colaboradores. Por esta razón, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

Ob. específico 2: Determinar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021.

Prueba de hipótesis

H_i: La relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021, es significativa.

H_o: No existe relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021.

Tabla 8

Relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín

		Gestión por procesos	Responsabilidad
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,854**
	Responsabilidad	N	.000
		Coeficiente de correlación	41
	Sig. (bilateral)	,854**	
	N	.000	
		41	41

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

Nota: SPSS 27.

Interpretación

Como señala la tabla 8, existe relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, pues la significancia bilateral alcanzada muestra un resultado de ,000 con un nivel de correlación de ,854 (correlación positiva alta) y un grado de incidencia del 73%, por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Ob. específico 3: Determinar la relación entre la gestión por procesos y actitud en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021.

Prueba de hipótesis

Hi: La relación entre la gestión por procesos y actitud en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021, es significativa.

Ho: No existe relación entre la gestión por procesos y actitud en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021.

Tabla 9

Relación entre la gestión por procesos y actitud en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín

			Gestión por procesos	Actitud
Rho de Spearman	Gestión por procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,625**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	41	41
	Actitud	Coeficiente de correlación	,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	41	41

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

Nota: SPSS 27.

Interpretación

Como expresa la tabla 9, la significancia bilateral obtenida fue ,000 con un nivel de correlación de ,625 (correlación positiva moderada) con un grado de incidencia del 39%, por ello, existe relación entre la gestión por procesos y actitud en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, es así que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

3. 2. Discusión de Resultados

Los resultados se obtuvieron a través de la aplicación de los cuestionarios que fueron dirigidos a los 41 funcionarios de la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, donde inicialmente se conoció el nivel de gestión por procesos es bajo en un 24% como lo señalaron 10 funcionarios, asimismo es de nivel medio en un 59% según la percepción de 24 funcionarios y, por último, es de nivel alto en un 17% según lo señalado por 7 funcionarios. Estos porcentajes reflejan que en la institución existen ciertas deficiencias a nivel procedimental y técnico, visto que existe sobrecarga de actividades que impiden que el trabajo de los funcionarios sea desarrollado con eficiencia, de la misma manera, tienen dificultades para identificar cada proceso e interacción de estos, comparación de los resultados e implementación de mejoras que impiden brindar un excelente servicio al usuario por falta de adaptación de los funcionarios a los cambios suscitados. El resultado muestra similitud con la investigación realizada por De La Cruz (2018) el cual llegó a la conclusión que, con la elaboración de la gestión por procesos se ha podido realizar una proposición que ha tenido como principal propósito la elaboración del plan de intervenciones, plan de gastos presupuestados, contratación de funcionarios y capacitaciones. Por otra parte, los participantes del trabajo de investigación dieron a conocer que la gestión por procesos es regular en un 59%. Después de haber desarrollado la propuesta, se estima

que habrá una reducción de gastos por el monto de S/ 51,240.00. El método aplicado para la elaboración de la propuesta fue en función al problema analizado y con posibles alternativas de solución.

El nivel de desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín es bajo en un 22% como lo indican 9 funcionarios, de igual modo, es de nivel medio en un 66% como lo indican 27 funcionarios y es de nivel alto en un 12% (5 funcionarios). En la institución no existe un compromiso en el desarrollo de tareas, así también en la rapidez de las mismas, del mismo modo, estas tareas no llegan a ser culminadas a tiempo, de modo que impide el cumplimiento de propósitos. Sin embargo, los funcionarios cuentan con capacidades necesarias para la resolución de problemas, así como la optimización de recursos. Los resultados presentan relación con la investigación desarrollada por Cadena (2019) quien demostró que el desempeño laboral en una organización de Ecuador es medio en un 45%. En cuanto a las necesidades de la protección y la seguridad el nivel es medio en un 44%, en las necesidades sociales el nivel es bajo en un 68%, el grado de autoestima es alto en un 58%, calidad de trabajo es medio en un 48%, trabajo en grupo es medio en un 42%, liderazgo es de nivel medio en un 56%. Cabe señalar que el desempeño de trabajo depende de muchos factores y esto va acompañado de ciertos incentivos hacia los trabajadores para lograr el máximo rendimiento.

En función al objetivo específico 1, existe relación entre la gestión por procesos y las competencias en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, con una significancia bilateral de ,000 con un coeficiente de correlación de ,842 (correlación positiva alta), por tal razón, la gestión por procesos influye en un 71% en las competencias de los colaboradores. En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y se

acepta la hipótesis alterna de la investigación. El estudio de Casierra (2018) presenta similitud visto que evidenció que existe relación entre el desempeño y la calidad de servicio, con una significancia bilateral de 0.000 y una correlación de Pearson de 0.766, lo mismo sucede con sus dimensiones, lo cual indica que, a mayor desempeño por parte de los colaboradores, el servicio brindado será satisfactorio, el mismo que va acompañado de una serie de factores.

Con respecto al objetivo específico 2, se demuestra que existe relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, pues la significancia bilateral alcanzada muestra un resultado de ,000 con un nivel de correlación de ,854 y un grado de incidencia del 73%, por ello, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El estudio de Álvarez et al. (2019) tiene concordancia por cuanto existe relación entre el clima laboral y el desempeño, porque existe una relación significativa de 0.000, con una correlación de 0.656, demostrando el vínculo entre las variables. Por ello, se afirma que el desarrollo de actividades en base a los procesos tiene repercusión en las responsabilidades, por cuanto ello depende que las tareas designadas al personal se cumplan a tiempo.

En el objetivo específico 3, la significancia bilateral obtenida fue ,000 con un nivel de correlación de ,625 (correlación positiva moderada) con un grado de influencia del 39%, por ello, existe relación entre la gestión por procesos y actitud en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, es así que, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El estudio realizado por Valiente et al. (2020) presenta relación porque la gestión por competencias es de tendencia media en un 45%, el rendimiento en el trabajo es de tendencia alta en un 37%. Por otra parte, existe relación entre los

temas estudiados debido a que la significancia obtenida fue 0.000 y una correlación de Kendal de 0.905 el cual evidencia que el grado de influencia es del 82%.

En cuanto al resultado del objetivo general, el resultado de la significancia bilateral es de ,000 con un grado de correlación de ,853, donde se afirma que existe relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, por este motivo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. De igual modo, al efectuar el cálculo del coeficiente determinante $(,853)^2$ se obtiene un resultado del 73%, esto quiere decir que las actividades realizadas en la gestión por procesos repercuten en un 73% en el desempeño de los funcionarios, por ello, es relevante que las actividades se lleven a cabo con total eficiencia. La investigación realizada por Falcón (2020) tiene similitud porque el grado de relación entre las competencias y el desempeño de los colaboradores es significativo debido a que la significancia bilateral resultante fue 0.000 y la correlación fue de 0.884, el cual indica que la gestión por competencias incide en un 78% en el desempeño de los colaboradores de la compañía.

CONCLUSIONES

- Existe relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, porque el resultado de la significancia bilateral es de ,000 con un grado de correlación de ,853 (correlación positiva alta). De igual modo, las actividades realizadas en la gestión por procesos repercuten en un 73% en el desempeño de los funcionarios.
- Existe relación entre la gestión por procesos y las competencias en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, porque la significancia bilateral obtenida es de ,000 con un coeficiente de correlación de ,842 (correlación positiva alta) con una incidencia del 71%.
- Existe relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, pues la significancia bilateral alcanzada muestra un resultado de ,000 con un nivel de correlación de ,854 (correlación positiva alta) y un grado de incidencia del 73%.
- Existe relación entre la gestión por procesos y actitud en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín porque la significancia bilateral obtenida fue ,000 con un nivel de correlación de ,625 (correlación positiva moderada) con un grado de incidencia del 39%.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere a todo el personal que labora en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín tener en cuenta los resultados del estudio con el propósito de obtener mejoras en la gestión de procesos y por ende, alcanzar el máximo rendimiento de todos los trabajadores trabajando de forma libre y concentración en las áreas de trabajo para proporcionar un servicio de calidad al usuario.
- Se recomienda al gerente de la entidad, capacitar al personal en cuanto a temas relacionados a la gestión de procesos para contribuir en el cumplimiento de las metas priorizando las actividades que son parte de todo el proceso que involucra el mismo.
- Se sugiere a los colaboradores establecer un cronograma de actividades para mejorar el tema de puntualidad de tareas que les fueron encomendadas, asimismo, establecer en conjunto un manual de procesos que permita a la entidad establecer una estructura mejorada orientada al usuario.
- Se recomienda al área de gerencia de la institución, gestionar el trabajo de los colaboradores a través de incentivos por las tareas realizadas a fin de obtener el incremento del rendimiento del trabajo.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alarcón, R., y Sánchez, B. (2018). Aproximación a la gestión de procesos en la administración pública local en Cuba: análisis conceptual y procedimiento. *Economía y desarrollo*, 159(1), 198-215. <http://scielo.sld.cu/pdf/eyd/v159n1/eyd13118.pdf>
- Álvarez, C., Moreno, L., Ramírez, W., y Restrepo, S. (2019). *Análisis de la relación entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores del área administrativa de la Liga contra el cáncer seccional Bogotá*. [Tesis de pregrado, Universidad Piloto de Colombia]. <http://repository.unipiloto.edu.co/bitstream/handle/20.500.12277/6374/Trabajo%20de%20Grado%20La%20Liga%20Contra%20el%20C%C3%A1ncer%20Seccional%20Bogot%C3%A1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arbaiza, L. (2016). *Dirección de recursos humanos. El factor humano*. Esan Ediciones.
- Arbaiza, L. (2019). *Como elaborar una tesis de grado*. Esan Ediciones.
- Arellano, J. (2018). *Gestión administrativa y desempeño laboral de los trabajadores de la UGEL – Pasco, 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26868/arellano_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cadena, E. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de pichincha*. [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2877>
- Carrillo, C. (2020). *Diseño de un modelo de gestión basada en la administración por procesos, para la Dirección de Posgrado Profesionales, de la Universidad Central del Ecuador*. [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/20730/1/T-UCE-0003-CAD-084-P.pdf>
- Carvajal, G. y Figueroa, W. (2017). *Gestión por procesos*. Mar Abierto. https://issuu.com/marabierto/leam/docs/gestion_por_procesos

- Casierra, J. (2018). *Evaluación del desempeño laboral en relación a la calidad de los servicios en el hospital Oswaldo Jervis Alarcón Salitre, 2016*. [Tesis de posgrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9978/1/T-UCSG-POS-MGSS-117.pdf>
- Castro, K. y Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina*, 4(2), 684-703. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/107/93>
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165. https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=s071824492015000300001&script=sci_arttext
- Chicano, E. (2018). *Contratación laboral*. IC Editorial. https://books.google.com.pe/books?id=e1EpEAAQBAJ&dq=desempe%C3%B1o+laboral&source=gbs_navlinks_s
- Contreras, F., Olaya, J., y Matos, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. Editorial Matos Uribe, Fausto Francisco. <http://eprints.rclis.org/30980/1/Gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20indicadores%20estandares.pdf>
- De La Cruz, K. (2018). *Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del Programa Nacional de Vivienda Rural, 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3526/1/2018_De%20la%20Cruz-Trucios.pdf
- Falcón, D. (2020). *Gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora - 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Ricardo Palma]. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/3621/ADM-T030_47553356_T%20DIEGO%20MART%C3%8DN%20FALC%C3%93N%20TINEO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Fernandez, D. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de COVID-19. *Economía y Negocios*, 3(1), 47-62. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1041/1153>
- Flores, R. y Cervantes, M. (2019). *Evaluación del desempeño del Gobierno Corporativo*. IMCP.
- García, A. (2018). *Teoría y metodología de la investigación científica*. Alfaomega Colombiana.
- González, G., Picón, G., y Paredes, J. (2020). Desempeño y formación docente en competencias digitales en clases no presenciales durante la pandemia COVID-19. *Revista de la Universidad Privada Martín Serrana*, 1-16. <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/download/778/1075/1115>
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación Social. Cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Ediciones de la U.
- Marrufo, G., y Pacherez, J. (2020). El desempeño laboral en la municipalidad provincial de Rioja, región San Martín-2020. *Ciencia Latina*, 4(2), 1574-1593. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/182/226>
- Martín, F., y Pérez, J. (2021). Gestión por procesos en redes de cooperación intersectoriales en la Península de Paraguaná, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 162-179. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rscs/article/view/35304/37376>
- Matabanchoy, S., Álvarez, K., y Riobamba, O. (2019). Efectos de la evaluación de desempeño en la calidad de vida laboral del trabajador: Revisión del tema entre 2008–2018. *Universidad y Salud*, 21(2), 176–187. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v21n2/2389-7066-reus-21-02-176.pdf>
- Medina, N. (2018). *Gestión por procesos y su relación con la gestión de la calidad en los colaboradores de la unidad de gestión educativa local de Andahuaylas - 2018*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38448/molina_qn.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Mescua, L., Ampuero, E., y Delgado, J. (2020). Modelo de Gestión “Business Process Management” para mejorar los Resultados del Centro de Salud de Morales -San Martín, 2020. *Ciencia Latina*, 4(2), 655-683. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/106/92>
- Montilla, L., Sánchez, K., y Delgado, J. (2021). Gestión de la compensación profesional y desempeño laboral en unidades administrativas de salud, distrito de Tarapoto, 2015–2016. *Ciencia Latina*, 5(2), 1679-1700. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/376/474>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación*. Ediciones de la U.
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *El recurso humano y la productividad*. Oficina Internacional del Trabajo. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/-ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Palacín, B., Martín, J., & Ruiz, J. (2017). *Calidad, transparencia y ética pública*. Editorial INAP. https://books.google.com.pe/books?id=gExGDwAAQBAJ&dq=gesti%C3%B3n+por+procesos+p%C3%ABlico&source=gbs_navlinks_s
- Peña, G., & Perdomo, A. (2017). *Efectos del sistema de gestión de la calidad en las entidades del sector público: Incidencia en la prestación del servicio*. Ediciones USTA. <https://books.google.com.pe/books?id=mKKLDwAAQBAJ&pg=PT19&dq=gesti%C3%B3n+por+procesos+p%C3%ABlico&hl=es419&sa=X&ved=2ahUKEwj7l4Cc2qvyAhULLkGHfAQAgQQ6AEwAnoECAIQAg#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20por%20procesos%20p%C3%ABlico&f=false>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (27 de Diciembre 2018). *Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP*. Perú. <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/235944-006-2018-pcm-sgp>
- Reyes, N., Gutiérrez, J., y Mado, J. (2020). Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Chancay, 2018. *INGnosis*, 6(1), 61-75. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/INGnosis/article/view/2561/2091>

- Silva, E., y Bautista, J. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Morales, Región San Martín. *Revista Científica Institucional Tzhoecoén*, 10(1), 56-63. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/781/pdf>
- Valiente, Y., Diaz, A., y Vasquez, C. (2020). Gestión por competencias y su impacto para mejorar el desempeño laboral de las empresas constructoras del distrito de Trujillo, 2018. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(1), 45-50. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2753>
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de Investigación Científica*. Editorial San Marcos
- Zaldumbide, O. (2019). Metodología para la gestión por procesos, un enfoque para la implementación. *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*, 4(7), 31-43. https://www.researchgate.net/publication/341056986_METODOLOGIA_PARA_LA_GESTION_POR_PROCESOS_UN_ENFOQUE_PARA_LA_IMPLEMENTACION/link/5eab5f2f92851cb2676917cd/download

ANEXOS

Matriz de consistencia

“Gestión por procesos y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021”

Problema General Principal	Objetivos Objetivo General	Marco Teórico Conceptual	Hipótesis Hipótesis General	Variables e Indicadores	Metodología Tipo de Investigación
<p>¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021?</p> <p>Problemas Secundarios</p> <ul style="list-style-type: none"> - ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y las competencias en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021? - ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad en la Unidad de Gestión 	<p>Determinar la relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la relación entre la gestión por procesos y las competencias en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021. - Determinar la relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad 	<p>Gestión por procesos</p> <p>La Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 006-2018-PCM/SGP indica que es una manera de administrar una institución por medio de procedimientos en busca de la calidad de manera que añade valor a los procedimientos hacia un objetivo en común enfocado hacia los resultados en base a las necesidades de los usuarios.</p> <p>Desempeño laboral</p> <p>Arbaiza (2016) indica que es la calidad de tareas realizadas por un individuo en su lugar de trabajo donde destaque</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Hi: La relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021, es significativa.</p> <p>Ho: No existe relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021.</p> <p>Hipótesis Específicos</p> <p>H1: La relación entre la gestión por procesos y las competencias en la Unidad de Gestión Educativa</p>	<p>Variable X = Gestión por procesos:</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación de productos - Identificación de procesos - Caracterización de procesos - Determinación de la secuencia e interacción de los procesos - Aprobación y difusión de los documentos generados - Seguimiento y medición de procesos - Análisis de procesos - Selección de problemas en los procesos 	<p>Aplicada</p> <p>Nivel de la Investigación</p> <p>Descriptivo - correlacional</p> <p>Método de la Investigación</p> <p>Hipotético – deductivo, analítico, estadístico.</p> <p>Diseño de la Investigación:</p> <p>No experimental – De corte transversal</p> <p>Muestreo</p> <p>Probabilístico</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p>

<p>Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021?</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la gestión por procesos y actitud en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021?</p>	<p>en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021</p> <p>- Determinar la relación entre la gestión por procesos y actitud en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021.</p>	<p>sus competencias profesionales hasta sus habilidades personales con el propósito de cumplir con los propósitos que establece la organización e incidir de forma directa en los resultados de este.</p>	<p>Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021, es significativa.</p> <p>H2: La relación entre la gestión por procesos y la responsabilidad en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021, es significativa.</p> <p>H3: La relación entre la gestión por procesos y actitud en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021, es significativa.</p>	<p>- Análisis de causa – efecto</p> <p>- Implementación de mejoras</p> <p>- Selección de mejoras</p> <p>Variable Y = Desempeño laboral:</p> <p>Indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos - Habilidades - Compromiso - Puntualidad - Resolución de problemas - Eficacia - Eficiencia 	<p>Instrumento Cuestionario</p>
--	---	---	--	---	--



CUESTIONARIO – GESTIÓN POR PROCESOS

Buenos (as) días (tardes), soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas y hago presente el siguiente cuestionario elaborado con el propósito de evaluar la gestión por procesos en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2021. Por tanto, solicito que responda con total sinceridad cada una de las preguntas planteadas a continuación marcando con un aspa en el recuadro que contenga la respuesta más certera considerando el recuadro presentado a continuación:

Respuestas	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	Variable: Gestión por procesos	Escala				
		1	2	3	4	5
	D1: Determinación de procesos					
1	¿Con qué frecuencia identifican los productos?					
2	¿Con qué frecuencia identifican los procesos?					
3	¿Con qué habitualidad la UGEL caracterizan los procesos?					
4	¿Se determina la secuencia e interacción de los procedimientos?					
5	¿Con qué frecuencia se aprueba y difunde los documentos generados?					
	D2: Seguimiento, medición y análisis de procesos					
6	¿Con qué frecuencia se realiza el seguimiento de los procesos?					
7	¿Se realiza la medición de los procesos?					

8	¿Con qué frecuencia se realiza el análisis de los procesos?					
9	¿Con qué habitualidad se comparan los resultados alcanzados?					
D3: Mejora de procesos						
10	¿Con qué frecuencia se realiza la selección de problemas en los procedimientos?					
11	¿Con qué frecuencia se realiza el análisis de causa – efecto?					
12	¿Con qué frecuencia se desarrolla la selección de mejoras?					
13	¿Con qué habitualidad se realiza la implementación de mejoras?					

CUESTIONARIO – DESEMPEÑO LABORAL

Buenos (as) días (tardes), soy estudiante de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas y hago presente el siguiente cuestionario elaborado con el propósito de evaluar el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2021. Por tanto, solicito que responda con total sinceridad cada una de las preguntas planteadas a continuación marcando con un aspa en el recuadro que contenga la respuesta más certera considerando el recuadro presentado a continuación:

Respuestas	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	Variable: Desempeño Laboral	Escala				
		1	2	3	4	5
D1: Competencias						
1	¿Conoce plenamente el contenido de sus funciones?					
2	¿Con qué frecuencia demuestra sus conocimientos en su centro laboral?					
3	¿Frecuentemente demuestra sus habilidades?					
4	¿Presenta bajo nivel de conocimientos y habilidades?					
D2: Responsabilidad						
5	¿Logra cumplir con las funciones que le encomendaron?					
6	¿Asume responsabilidades inherentes a sus funciones?					
7	¿Con qué habitualidad se presenta de forma puntual a su centro de labores?					
8	¿Acostumbra a llegar tarde a su centro de labores?					

9	¿Realiza a tiempo las tareas que le encomiendan en su centro de labores?					
10	¿Realiza acciones oportunas asumiendo los riesgos necesarios?					
11	¿Resuelve los problemas que puedan darse en su centro laboral?					
	D3: Actitud					
12	¿Cumple con la totalidad de objetivos y metas establecidas por la organización?					
13	¿Obtiene resultados favorables con el trabajo que realiza?					
14	¿No cumple con los objetivos y metas de la organización?					
15	¿Logra la máxima optimización de los recursos y el tiempo utilizado para el cumplimiento de objetivos y metas?					
16	¿Presenta dificultades para hacer el uso racional de los recursos en su centro laboral?					

Validación de instrumentos



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Dr. Ramírez García, Gustavo
 1.2 Grado académico: Doctor en Educación
 1.3 Cargo e institución donde labora: MINEDU-UCV-EPG
 1.4 Título de la Investigación: Gestión por procesos y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2021
 1.5 Autor del instrumento: Flora de Jesus Ramirez Izuiza
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario de Gestión por procesos

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					28	15
TOTAL (PROMEDIO)				4.3		

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 86%

VALORACION CUALITATIVA: 4.3

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Cumple los criterios de propiedad del instrumento.

Tarapoto 27 de agosto del 2021


 Dr. Gustavo Ramirez Garcia
 DNI. 01109463

Posfirma

DNI

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Dr. Ramírez García, Gustavo
 1.2 Grado académico: Doctor en Educación
 1.3 Cargo e institución donde labora: MINEDU-UCV-EPG
 1.4 Título de la Investigación: Gestión por procesos y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2021
 1.5 Autor del instrumento: Flora de Jesus Ramirez Isuiza
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario de Desempeño laboral

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
13. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
19. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					36	5
TOTAL (PROMEDIO)					4,1	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 82%

VALORACION CUALITATIVA: 4.1

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Cumple los criterios de propiedad del instrumento.

Tarapoto 27 de agosto del 2021



Dr. Gustavo Ramirez Garcia
DNI. 01109463

Posfirma

DNI

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Mg. Ayala Bustamante José Alexander
 1.2 **Grado académico:** Magister en Gestión Pública
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Jefe de Presupuesto en la Universidad Nacional de San Martín
 1.4 **Título de la Investigación:** Gestión por procesos y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2021
 1.5 **Autor del instrumento:** Flora de Jesus Ramirez Isuiza
 1.6 **Licenciatura/Maestría/Doctorado:** Licenciatura
 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario de Gestión por procesos

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
21. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
22. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
23. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
24. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
25. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
26. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
27. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
28. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
29. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
30. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					40	
TOTAL (PROMEDIO)				4.0		

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 80%

VALORACION CUALITATIVA: 4.0

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento puede ser aplicado a la muestra correspondiente.



Mg. José Alexander Ayala Bustamante
 Cel. 04-3304
 DNI: 42809268

Tarapoto 25 de agosto del 2021

Posfirma

DNI

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Mg. Ayala Bustamante José Alexander
 1.2 Grado académico: Magister en Gestión Pública
 1.3 Cargo e institución donde labora: Jefe de Presupuesto en la Universidad Nacional de San Martín
 1.4 Título de la Investigación: Gestión por procesos y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2021
 1.5 Autor del instrumento: Flora de Jesus Ramirez Isuiza
 1.6 Licenciatura/Maestría/Doctorado: Licenciatura
 1.7 Nombre del instrumento: Cuestionario de Desempeño laboral

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
31. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
32. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
33. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
34. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
35. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
36. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
37. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
38. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
39. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
40. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					40	
TOTAL (PROMEDIO)				4.0		

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 80%

VALORACION CUALITATIVA: 4.0

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento puede ser aplicado a la muestra correspondiente.

Tarapoto 25 de agosto del 2021



Mg. José Alexander Ayala Bustamante
 Mag. 04: 5304
 DNI: 42809268

Posfirma

DNI

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Dr. Kenneth Alberto Salas Delgado
 1.2 **Grado académico:** Doctor en Gestión Pública
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Asesor del Congreso de la Republica
 1.4 **Título de la Investigación:** Gestión por procesos y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2021
 1.5 **Autor del instrumento:** Flora de Jesus Ramirez Isuiza
 1.6 **Licenciatura/Maestría/Doctorado:** Licenciatura
 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario de Gestión por procesos

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
41. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
42. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
43. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
44. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
45. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
46. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
47. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
48. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
49. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
50. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					28	15
TOTAL (PROMEDIO)		4.3				

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 86%

VALORACION CUALITATIVA: 4.3

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento cumple con los elementos de aplicabilidad.

Tarapoto 27 de agosto del 2021



Kenneth Alberto Salas Delgado
Mat 19 - 905

Posfirma

DNI: 43723515

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO
I. DATOS GENERALES

- 1.1 **Apellidos y nombres del experto:** Dr. Kenneth Alberto Salas Delgado
 1.2 **Grado académico:** Doctor en Gestión Pública
 1.3 **Cargo e institución donde labora:** Asesor del Congreso de la Republica
 1.4 **Título de la Investigación:** Gestión por procesos y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín, 2021
 1.5 **Autor del instrumento:** Flora de Jesus Ramirez Isuiza
 1.6 **Licenciatura/Maestría/Doctorado:** Licenciatura
 1.7 **Nombre del instrumento:** Cuestionario de Desempeño laboral

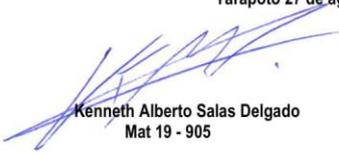
INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
51. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
52. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
53. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					X
54. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
55. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
56. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
57. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
58. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				X	
59. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
60. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					28	15
TOTAL (PROMEDIO)				4.3		

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20): 86%

VALORACION CUALITATIVA: 4.3

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento cumple con los elementos de aplicabilidad.

Tarapoto 27 de agosto del 2021



Kenneth Alberto Salas Delgado
Mat 19 - 905

Posfirma

DNI: 43723515

Base de datos – Gestión por procesos

Funcionarios	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	Total
1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	44
2	3	2	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	42
3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	39
4	3	3	5	1	3	1	3	2	5	2	5	2	3	38
5	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	28
6	3	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	42
7	3	3	2	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	39
8	5	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	39
9	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	56
10	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	21
11	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	46
12	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	41
13	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	56
14	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	56
15	3	2	2	1	2	3	1	2	2	3	3	1	2	27
16	3	2	1	2	3	3	3	1	2	2	1	1	2	26
17	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	43
18	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	43
19	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	21
20	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	45
21	3	2	1	2	1	1	1	2	1	3	1	2	3	23
22	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	42

23	2	1	3	3	2	2	2	1	1	2	1	3	2	25
24	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	56
25	5	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	46
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	41
27	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	44
28	1	3	3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	21
29	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	56
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	41
31	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	41
32	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	44
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	41
34	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	56
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	42
36	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	43
37	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40
38	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	56
39	1	2	1	1	2	1	1	2	3	3	1	3	2	23
40	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	39
41	3	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	2	2	23

Base de datos – Desempeño laboral

Funcionarios	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Total
1	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	55
2	3	2	3	3	5	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	52
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	3	54
4	3	3	5	3	3	3	3	2	5	2	5	2	3	5	3	3	53
5	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	1	1	2	2	1	1	32
6	3	3	2	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	52
7	3	3	2	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	49
8	5	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	47
9	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	1	65
10	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	3	4	4	32
11	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	55
12	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	48
13	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	1	67
14	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	53
15	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	53
16	3	2	1	2	3	3	3	1	2	2	1	1	2	2	3	1	32
17	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	3	2	5	53
18	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	52
19	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	5	3	1	30
20	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	55
21	3	2	1	2	1	1	1	2	1	3	1	2	3	3	3	2	31
22	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	52
23	2	1	3	3	2	2	2	1	1	2	1	3	2	2	1	1	29
24	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	1	65

25	5	4	3	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	2	54
26	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	51
27	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	2	53
28	1	3	3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	5	3	5	34
29	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	1	65
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	51
31	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	3	49
32	4	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	52
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	51
34	4	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	1	65
35	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	3	49
36	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	53
37	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	48
38	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	53
39	1	2	1	1	2	1	1	2	3	3	1	3	2	3	3	2	31
40	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	48
41	3	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	2	2	4	2	4	33

Fiabilidad – Gestión por procesos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,956	,958	13

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	36,7317	104,251	,685	,635	,955
VAR00002	36,9512	101,798	,841	,785	,952
VAR00003	37,0244	108,724	,437	,500	,960
VAR00004	36,6585	99,930	,712	,742	,955
VAR00005	36,7561	95,589	,875	,917	,950
VAR00006	36,8049	95,861	,794	,711	,953
VAR00007	36,5854	98,249	,819	,842	,952
VAR00008	37,0244	100,974	,826	,743	,952
VAR00009	36,8049	95,961	,837	,866	,951
VAR00010	36,4146	95,599	,842	,864	,951
VAR00011	37,0488	99,548	,822	,820	,952
VAR00012	36,9512	99,948	,812	,813	,952
VAR00013	36,7805	103,276	,835	,826	,952

Fiabilidad – Desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,923	,926	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
V2_1	45,7561	99,339	,633	,754	,919
V2_2	46,0244	97,174	,834	,872	,914
V2_3	46,0000	102,300	,483	,641	,922
V2_4	45,5854	95,649	,740	,736	,915
V2_5	45,8780	93,010	,814	,915	,913
V2_6	45,8780	92,810	,786	,806	,914
V2_7	45,6098	95,244	,790	,831	,914
V2_8	46,0732	96,920	,764	,680	,915
V2_9	45,9268	92,620	,813	,915	,913
V2_10	45,4878	91,656	,807	,870	,913
V2_11	46,1463	93,528	,888	,907	,911
V2_12	46,0000	96,750	,752	,810	,915
V2_13	45,7805	98,276	,804	,835	,915
V2_14	45,6341	104,338	,273	,551	,929
V2_15	45,7561	104,189	,329	,512	,926
V2_16	46,3659	114,688	-,214	,669	,942

Carta de autorización

CARGO

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

**SOLICITO: Permiso para realizar
trabajo de investigación – Tesis**

SEÑOR: Dr. ALFONSO ISUIZA PÉREZ.
Director de la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín.

Yo, Flora de Jesus Ramirez Isuiza, identificado con DNI N° 72094910, con domicilio en Jr. Tito Lopez N° 326 del Distrito de Banda de Shilcayo, Provincia y Departamento de San Martín. Actualmente bachiller de la Carrera Profesional de Administración Y Negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas sede Tarapoto, con código de alumno N° 2014225243.

Por medio de la presente, respetuosamente me apersono, es grato saludarlo cordialmente y al mismo tiempo solicitarle a usted permiso para realizar trabajo de investigación (Tesis) titulada "**Gestión por procesos y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021**"; en la entidad que lidera. Esto con el fin para optar el grado académico de Licenciado en la carrera en mención.

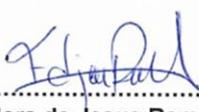
Utilizando para ello, el instrumento de investigación "Cuestionario", la cual tiene como finalidad de determinar la relación entre la gestión por procesos y el desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia, 2021.

Anexo:

- Copia de bachiller emitido por la universidad Alas Peruanas, en la cual se valida mi grado de instrucción para poder realizar la investigación.

POR LO EXPUESTO, Ruego a usted acceder a mi solicitud

Tarapoto, 25 de noviembre de 2021


Flora de Jesus Ramirez Isuiza
DNI:72094910



CONSTANCIA

El Director de la de la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín.

HACE CONSTAR:

Que el (la) bachiller **Flora de Jesus Ramirez Isuiza**, con DNI N° 72094910, de la escuela profesional de **Administración y Negocios Internacionales** de la Universidad Alas Peruanas Filial Tarapoto, está **autorizado** a realizar la investigación titulada **“Gestión de Procesos y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local San Martín en tiempos de pandemia 2021”** en el presente año, tal como consta en el título de la investigación.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Tarapoto, 26 de noviembre de 2021



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
Unidad de Gestión Educativa Local
UNIDAD EJECUTORA LOCAL SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
Dr. Alfonso Isuiza Perez
Director del Programa Sectorial III
UGEL SAN MARTÍN TARAPOTO



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

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20187348341
UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL SAN MARTIN	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos ALFONSO ISUIZA PÉREZ	DNI: 01119950

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 4.6 °, del Código de Ética en Investigación de la Universidad Alas Peruanas (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación GESTION DE PROCESOS Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL SAN MARTIN EN TIEMPOS DE PANDEMIA, 2021	
Nombre del Programa Académico: PARA LA OBTENCION DEL GRADO ACADEMICCO DE LICENCIADO (a) EN ADMINISTRACION Y NEGOCIOS INTERNACIONALES.	
Autor: Nombres y Apellidos FLORA DE JESUS RAMIREZ ISUIZA	DNI: 72094910

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

Lugar y Fecha:


 GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN
 Unidad de Gestión Educativa Local
 UNIDAD EJECUTORA DE SAN MARTÍN
 DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION
 Dr. Alfonso Isuiza Perez
 Director del Programa Sectorial III
 UGEL SAN MARTIN YARAPOTO

Firma: _____
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad Alas Peruanas-Artículo 4. 6º. Los resultados de investigación deben ser publicables en revistas científicas, así como, su difusión en el Repositorio Institucional de la Universidad, excepto en el caso en que sean conducentes al registro de marcas y patentes.