



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN  
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**TEMA:**

**LA GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL DE LOS SERVIDORES DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN  
LA TRONCAL**

**Autor:**

**LUIS ALBERTO CAYAMCELA MAGUANA**

**Director:**

**PhD. Erika Romero Cárdenas**

*Milagro, Julio de 2022*

**Fecha sustentación: 07 de octubre de 2022**

**ECUADOR**

## **ACEPTACION DEL(A) TUTOR(A)**

Por la presente hago constar que he analizado el proyecto de grado presentado por el Sr. Luis Alberto Cayamcela Maguana, para optar el título de Magister en Administración Pública Mención Desarrollo Institucional, y que acepto tutoriar al estudiante, durante la etapa del desarrollo del trabajo hasta su presentación, evaluación y sustentación.

Milagro, **25 de marzo del 2022**

---

PhD. Erika Jadira Romero Cárdenas

**C.I: 0916577067**

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

El autor de esta investigación declara ante el Comité Académico del Programa de Maestría en Administración Pública Mención Desarrollo Institucional de la Universidad Estatal de Milagro, que el trabajo presentado es de mi propia autoría, no contiene material escrito por otra persona, salvo el que esta referenciado debidamente en el texto; parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier otro Título de una institución nacional o extranjera.

Milagro, a los 07 días del mes de octubre de 2022

Luis Alberto Cayamcela Maguana

C.I: 030187895-5

**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**DIRECCIÓN DE POSGRADO**  
**CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA**

El TRIBUNAL CALIFICADOR previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL CON MENCIÓN EN DESARROLLO INSTITUCIONAL**, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

TRABAJO DE TITULACION	53.67
DEFENSA ORAL	37.33
PROMEDIO	91.00
EQUIVALENTE	Muy Bueno



Firmado electrónicamente por:  
**DOLORES NARCISA  
MIELES CEVALLOS**

M.A.E. MIELES CEVALLOS DOLORES NARCISA  
PRESIDENTE/A DEL TRIBUNAL



Firmado electrónicamente por:  
**LUIS EDUARDO  
SOLIS GRANDA**

M.A.E. SOLIS GRANDA LUIS EDUARDO  
VOCAL



Firmado electrónicamente por:  
**EDGAR ITALO  
MENDOZA HARO**

M.A.E. MENDOZA HARO EDGAR ITALO  
SECRETARIO/A DEL TRIBUNAL

## CESIÓN DE DERECHO DE AUTOR

Doctor.

**Fabricio Guevara Viejó**

Rector de la Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Cuarto Nivel, cuyo tema fue **LA GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN LA TRONCAL** y que corresponde al Vicerrectorado de Investigación y Posgrado.

Milagro, a los 07 días del mes de octubre de 2022

Luis Alberto Cayamcela Maguana

C.I: 030187895-5

## **Dedicatoria**

A Dios primera mente por darme salud, inteligencia y Conocimiento, a mi amada Madre. Digna Emérita Maguana, que siempre me da sus bendiciones. A mí esposa Araceli Peñafiel Burgos, por siempre apoyarme en todos los proyectos que me propongo, a mis adorados hijos Herbye Ariel y Madison Ariana Cayamcela, que son el orgullo y la razón de mi vida.

## **Agradecimiento**

Mi eterna gratitud y agradecimiento, a Dios, con la humildad de siempre, por concederme el valor de desarrollar esta tesis, mi Familia y a los directivos de la Universidad Estatal de Milagro, en la persona de su Rector, por haber sido el gestor de esta Maestría.

A los distinguidos docentes, Velasco Rigoberto Zambrano Burgos, José Alberto Diaz Montenegro, Carlos Roberto Ochoa González, Daniela Alexandra Celleri Endara, Roberto Leonardo Briones Jiménez, José Luis Tenorio Almache, Rodrigo Lautaro Goyes Rocha, Rosa Aurora Espinoza Toalombo, Roberto Iván Basurto Quilligana, Wilmer Olmedo Espinoza Toalombo, Jorge Vinicio Vilema Shuguli, Lineth del Rocío Fernández Sánchez, Luis Marcelo Reinoso Navarro, Cristian Leonardo Castillo Peñaherrera, Rafael Seleyman Lazo Sulca, Jorge Vinicio Vilema Shuguli y Miguel Ángel Cedillo Fajardo, quienes mediante los módulos pertinentes, brindaron total apertura, respaldo y, en forma decidida y desinteresada, colaboraron para hacer realidad el proyecto.

De manera especial, a la Magister. Erika Jadira Romero Cárdenas, Tutora de esta investigación, por brindarme su apoyo incondicional e inteligentes sugerencias, que enriqueció mi mente y mi espíritu.

## Tabla de contenido

ACEPTACION DEL(A) TUTOR(A) .....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	iii
CESIÓN DE DERECHO DE AUTOR .....	v
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento.....	vii
LISTA DE TABLAS .....	x
LISTA DE FIGURAS .....	xi
Resumen .....	xiii
Abstract .....	xiv
Introducción .....	1
Capítulo I: El problema de la investigación .....	2
1.1 Planteamiento del problema .....	2
1.2 Delimitación del problema.....	3
1.3 Formulación del problema .....	3
1.4 Sistematización del problema .....	4
1.5 Determinación del tema .....	4
1.6 Objetivos.....	4
1.6.1 Objetivo general.....	4
1.6.2 Objetivos específicos .....	4
1.7 Justificación .....	5
1.8 Alcance y limitaciones.....	5
CAPÍTULO II: Marco teórico .....	6
2.1 Antecedentes históricos.....	6
2.2 Marco Referencial.....	6
2.3 Fundamentación teórica .....	9
2.3.1 Gestión por procesos .....	9
2.3.1.1 Teoría de gestión de proceso de Susana Pepper Bergholz .....	11
2.3.1.2 Identificación de proceso .....	11
2.3.1.3 Documentación y control de procesos .....	14
2.3.1.4 Mejora continua .....	16
2.3.2 Desempeño laboral .....	17
2.3.2.1 Teoría de desempeño laboral de Yolanda Olvera Zapata .....	19



2.3.2.2	Condiciones Personales .....	19
2.3.2.3	Condiciones de Desempeño .....	22
2.3.2.4	Competencias Laborales .....	23
2.4	Marco Legal .....	25
2.5	Marco conceptual .....	26
2.6	Declaración de las variables (operacionalización).....	27
CAPÍTULO III: Metodología .....		30
3.1	Tipo y diseño de investigación .....	30
3.1.1	Investigación descriptiva .....	30
3.1.2	Investigación documental .....	30
3.1.3	Investigación explicativa.....	30
3.1.4	Enfoque de la investigación.....	31
3.2	Hipótesis.....	31
3.2.1	Hipótesis general .....	31
3.2.2	Hipótesis específicas.....	31
3.3	Métodos.....	31
3.3.1	Método teórico .....	31
3.3.2	Método empírico .....	32
3.4	Técnicas .....	32
3.4.1	Encuesta .....	32
3.5	Población y la muestra.....	32
3.5.1	Tipo de población .....	32
3.5.2	Muestra .....	33
CAPÍTULO IV ANÁLISIS DE RESULTADOS.....		34
4.1	Análisis de resultados de la encuesta .....	34
4.2	Comprobación de hipótesis .....	52
4.3	Propuesta .....	56
4.3.1.	Procesos del Cuerpo de Bomberos .....	56
CONCLUSIONES .....		65
RECOMENDACIONES.....		66
BIBLIOGRAFÍA.....		67
ANEXOS.....		77

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1	Elementos de las condiciones personales.....	21
Tabla 2	Operacionalización de variables.....	28
Tabla 3	Análisis de confiabilidad.....	32
Tabla 4	Número de actividades a su responsabilidad.....	34
Tabla 5	Objetivos planteados.....	35
Tabla 6	Número de actividades a desarrollar.....	36
Tabla 7	Aspectos de cumplimiento de la documentación.....	37
Tabla 8	Frecuencia de cumplimiento de la documentación.....	38
Tabla 9	Nivel de control de la documentación.....	39
Tabla 10	Número de procesos organizacionales.....	40
Tabla 11	Cumplimiento de los objetivos.....	41
Tabla 12	Aspectos que influyen en el crecimiento organizacional.....	42
Tabla 13	Organización de los archivos o documentos.....	43
Tabla 14	Calificador de atención brindada.....	44
Tabla 15	Entorno de trabajo.....	45
Tabla 16	Preparación de personal.....	46
Tabla 17	Resolución de los problemas en la empresa.....	47
Tabla 18	Organización de trabajo.....	48
Tabla 19	Puesto en el que se desempeña.....	49
Tabla 20	Implementación de capacitaciones.....	50
Tabla 21	Proporción de capacitaciones.....	51
Tabla 22	Correlación hipótesis general.....	52
Tabla 23	Correlación hipótesis específica 1.....	53
Tabla 24	Correlación hipótesis específica 2.....	53
Tabla 25	Correlación hipótesis específica 3.....	54
Tabla 26	Tabla cruzada de variables.....	55

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Esquema de la gestión de proceso de Susana Pepper .....	11
Figura 2	Diagrama de procesos .....	13
Figura 3	Gestión de procesos de forma proactiva .....	15
Figura 4	Proceso de mejora continua .....	17
Figura 5	Cinco Prácticas para Potenciar el Desempeño Laboral.....	18
Figura 6	Factores del desempeño laboral .....	19
Figura 7	Condiciones de desempeño.....	22
Figura 8	Grados de las competencias.....	24
Figura 9	Número de actividades a su responsabilidad .....	34
Figura 10	Objetivos planteados.....	35
Figura 11	Número de actividades a desarrollar .....	36
Figura 12	Aspectos de cumplimiento de la documentación.....	37
Figura 13	Frecuencia de cumplimiento de la documentación .....	38
Figura 14	Nivel de control de la documentación.....	39
Figura 15	Número de procesos organizacionales .....	40
Figura 16	Cumplimiento de los objetivos.....	41
Figura 17	Aspectos que influyen en el crecimiento organizacional.....	42
Figura 18	Organización de los archivos o documentos .....	43
Figura 19	Calificador de atención brindada .....	44
Figura 20	Entorno de trabajo .....	45
Figura 21	Preparación de personal .....	46
Figura 22	Resolución de los problemas en la empresa .....	47
Figura 23	Organización de trabajo .....	48
Figura 24	Puesto en el que se desempeña .....	49
Figura 25	Implementación de capacitaciones .....	50
Figura 26	Proporción de capacitaciones .....	51
Figura 27	Estructura de la propuesta .....	58
Figura 28	Elementos y segregación de la propuesta.....	59
Figura 29	Procesos de Compras (Catalogo Electrónico o Inclusivo) .....	60

## LISTA DE ANEXOS

Anexo 1 Encuesta dirigida a los servidores del cuerpo de bomberos.....	77
Anexo 2 Solicitud de apertura de Institución .....	81
Anexo 3 Evidencia de nivel de similitud .....	82

## Resumen

El presente trabajo se desarrolla en torno al objetivo de analizar cómo la gestión por procesos incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal mediante distintas herramientas investigativas para mejoramiento de calidad de los procesos de la institución. Como metodología se trabajó en torno al tipo de investigación descriptiva, documental, explicativa, de enfoque cuantitativo y de método teórico y empírico. Como muestra se trabaja con un total de 57 colaboradores del cuerpo de bomberos de la troncal. En torno a los resultados se obtuvo que el 40,4% basa sus procesos en torno a las funciones que posee en su puesto, así mismo los objetivos que se plantean en la institución están basadas en un 45,6% al cumplimiento de sus funciones; en torno al desempeño se evidencia que la experiencia es un factor que influye en un 40,4 en cómo se desenvuelve el colaborador. Se concluye que existen incidencias muy altas de las dimensiones de la variable independiente con la variable dependiente, además se determinó que la gestión por procesos incide en el desempeño laboral ya que se obtuvo un p valor de 0, así mismo el valor de Pearson fue de ,978 indicando una relación directa, positiva y muy alta.

**Palabras claves:** *procesos, gestión, desempeño, documentación, cumplimiento.*

## **Abstract**

The present work is developed around the objective of analyzing how process management affects the work performance of the employees of the Fire Department of the Canton La Troncal through different investigative tools to improve the quality of the institution's processes. As a methodology, we worked around the type of descriptive, documentary, explanatory research, with a quantitative approach and a theoretical and empirical method. As a sample, we work with a total of 57 collaborators from the trunk fire department. Regarding the results, it was obtained that 40.4% base their processes around the functions that they have in their position, likewise the objectives that are set in the institution are based on 45.6% to the fulfillment of their functions. ; Regarding performance, it is evident that experience is a factor that influences 40.4 in how the collaborator performs. It is concluded that there are very high incidences of the dimensions of the independent variable with the dependent variable, it was also determined that process management affects job performance since a p value of 0 was obtained, likewise the Pearson value was .978 indicating a direct, positive and very high relationship.

**Keywords:** processes, management, performance, documentation, compliance.

## Introducción

Se considera que la gestión por procesos se basa en la determinación de las actividades, su planificación y correcta implementación no solo en los departamentos y áreas de las organizaciones, sino también en torno a las funciones específicas de cada colaborador, puestos que son quienes apoyan el crecimiento y la mejora continua de la misma, son los pilares fundamentales de su productividad. Es por ello que cuando se trata de gestionar los procesos que se llevan a cabo en una empresa, es necesario que cualquier administración que se haga, se incluyan como principales promotores a los colaboradores de la institución.

En torno al desempeño laboral, este es un factor que se evalúa en todas las organizaciones, determina el nivel de productividad de la misma y permite tener rangos de mejoras en torno al cumplimiento de las funciones y por ende de los procesos que se hayan planteado y planificado en la organización con el fin de lograr a la meta empresarial propuesta en el año. No solo representa un factor importante para la hoja de vida del colaborador, sino un elemento clave de la empresa para su crecimiento y posicionamiento en el mercado así como la demanda que posea con base a sus usuarios.

En el marco de la administración, es importante que se tenga en consideración no solo las partes procedimentales de la empresa, que si bien de ello depende el desarrollo organizacional, también es imprescindible considerar los procesos que desarrollan los colaboradores en torno a sus funciones y metas que se plantean anualmente, es por ello que no se trata únicamente de fijarse en los recursos físicos e intangibles, es significativo marcar procesos en torno a los colaboradores es decir, a la gestión del talento humano y es en ese aspecto que un modelo de gestión por proceso influyen, en la planificación de las actividades y la determinación de quienes están a cargo de ellas.

Con base a ello se plantea el presente proyecto con el objetivo analizar cómo la gestión por procesos incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal mediante distintas herramientas investigativas para mejoramiento de calidad de los procesos de la institución y dar cumplimiento a los objetivos específicos planteados más adelante.

# Capítulo I: El problema de la investigación

## 1.1 Planteamiento del problema

A nivel internacional, Medina et al., (2019) reconocen que la gestión de procesos se realiza a través de un enfoque estratégico que permite la mejora continua de la organización y que se destaca aspectos relacionados con los procesos que se requieren para que se cumplan elementos como reducción de costos, la satisfacción del cliente, entre otros aspectos que giran en torno la organización públicas o privadas, y finalmente todo ello el conglomerado reduce tiempos de demora y aumenta la flexibilidad ante las necesidades del cliente.

Se reconoce en torno al desempeño laboral, que los colaboradores de las empresas a nivel mundial se enfrentan a un sin número de conflictos organizacionales debido a que su productividad se puede ver afectada por aspectos que suelen ser cambiantes dentro de la empresa como el clima organizacional, la motivación que les proporciona sus empleadores, las condiciones de trabajo a las que se exponen, entre otros aspectos que pueden hacer que el desempeño de los mismos no sea el correcto o se vea mermado de forma significativa (Rodríguez & Lechuga, 2018).

En el Ecuador la mayor parte de las instituciones públicas, que por funcionamiento institucional prestan sus servicios a la comunidad que actualmente carecen de un modelo de gestión por procesos y una organización estructurada que les permita repensar sus actividades administrativas y operativas para lograr mejores niveles de desempeño dentro de la agencia, ser más competitivos y exitosos con el pleno aprovechamiento de los recursos, promoviendo que se gestionen sus operaciones. para el logro de sus fines, tales como la estandarización y control de los procesos, la mejora continua, la satisfacción de la comunidad, que le permitan realizar adecuadamente el desarrollo de sus actividades.

A nivel del Cantón La Troncal muchas de las instituciones están ligadas a la gestión por procesos, pero la falta de una correcta aplicación de procedimientos en las áreas administrativas y operativas de las entidades ocasiona que no exista una eficiente y eficaz gestión de los recursos y cumplimiento de las metas planificadas.



En la institución del Cuerpo de Bomberos La Troncal, se evidencia que no se tiene definido los procesos y procedimientos, es por ello que se establece una deficiente identificación del proceso que se llevan a cabo, es decir que los funcionarios tanto del área administrativa como operativa no posee un buen desempeño laboral puesto que desconocen los procesos organizacionales que se deben desarrollar en la institución.

Como segunda causa a analizar, se determina que el Cuerpo de Bomberos La Troncal cuenta con poca documentación, además de que no tiene control adecuado de los procesos que se realizan en las diferentes áreas o unidades de la institución lo que trae como consecuencia que no se mantenga un debido conocimiento correcto del control que se debe ejercer y cuáles son los procesos a administrar.

Finalmente, otra causa de la problemática estudiada en la presente investigación es que no se evidencia una mejora continua dentro de la institución, esto se debe a la complejidad de poder detectar donde se procedería los mayores problemas trayendo como consecuencia la ineficiencia de la utilización de los recursos que se establecen dentro de la organización.

## **1.2 Delimitación del problema**

**Campo:** Administración Pública

**Área:** gestión por procesos

**Aspectos:** incidencia en el desempeño laboral

**Contexto:** los servidores del cuerpo de bomberos

**Provincia:** Cañar

**Cantón:** La Troncal

**Año:** 2022

## **1.3 Formulación del problema**

¿Cómo la gestión por procesos incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal?

## **1.4 Sistematización del problema**

- ¿De qué forma la identificación de procesos incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal?
- ¿De qué manera la documentación y control de procesos incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal?
- ¿Cómo la mejora continua incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal?

## **1.5 Determinación del tema**

La gestión por procesos y su incidencia en el desempeño laboral de los servidores del cuerpo de bomberos del cantón la Troncal

## **1.6 Objetivos**

### **1.6.1 Objetivo general**

Analizar cómo la gestión por procesos incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal mediante distintas herramientas investigativas para mejoramiento de calidad de los procesos de la institución.

### **1.6.2 Objetivos específicos**

- Determinar de qué forma la identificación de procesos incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal.
- Identificar de qué manera la documentación y control de procesos incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal.
- Definir como la mejora continua incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal.
- Diseñar un modelo de gestión de procesos para el Cuerpo de Bomberos La Troncal.

## **1.7 Justificación**

En torno a la importancia de estudio, es necesario analizar la incidencia de la gestión por procesos en el desempeño de los colaboradores en su entorno laboral debido a que es un indicador importante en torno a la productividad y cumplimiento de los objetivos organizacionales que se haya planteado la empresa, es por ello que se plantea el presente estudio en el que se analizan dichos aspectos.

En base a la relevancia práctica, se desarrolla una propuesta basada en el diseño de un modelo de gestión de procesos el cual será establecido a través de un mapa de mando integral que podrá servir a la organización en caso de que esta lo requiera, el estudio busca el beneficio y las mejoras más significativas de los procesos que se encuentran afectados en la empresa y que se podrá determinar gracias a la encuesta aplicada.

Como parte de la relevancia metodológica, esta se realizará a través de la planificación específica de los puntos a seguir para la obtención de la información tanto bibliográfica como de campo, teniendo en claro los principales aspectos que se requieren para dar refutación a los objetivos planteados y la comprobación posterior de las hipótesis creadas.

Finalmente como parte de la relevancia social, se evidencia que los principales beneficiarios serán los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal, los cuales podrán identificar aspectos significativos sobre su desempeño laboral, así como la necesidad de la inclusión de un modelo de gestión por procesos dentro de la organización.

## **1.8 Alcance y limitaciones**

En torno al alcance, se basa en las posibilidades de futuras líneas de investigación que se pueden desarrollar gracias al presente proyecto en donde no solo se identificará la incidencia de las variables de gestión por procesos y desempeño laboral, sino que se realizará una propuesta para ello.

Las limitaciones se tratan de la poca apertura que puede tener la organización estudiada, aspectos que se buscará eliminar en el transcurso de la investigación.

## **CAPÍTULO II: Marco teórico**

### **2.1 Antecedentes históricos**

Los antecedentes en torno a la gestión por procesos se encuentran completamente relacionadas con el ámbito de la administración, con base a ello se presenta los siguientes acontecimientos:

Es principalmente representado por Frederick Taylor quien presenta su teoría que se basa en las metodologías y elementos que procuran la eficacia de la administración gerencial con respecto a la planificación de las tareas individuales de colaboradores, especialistas o profesionales que componen la organización, trabajan en torno al tiempo de cumplimiento de procesos, objetivos y demás aspectos que forma parte de la planificación estratégica de la institución. Con ella se desarrolla la teoría burocrática, que establece que una organización es una gran corporación con numerosos procedimientos, con autoridades y jerarquías bien definidas, procedimientos de trabajos estandarizados, y los gerentes deben ser profesionales dadas la experiencia de sus empleados. (FAEDIS, 2013).

Posteriormente se comprobó el surgimiento de la teoría clásica, cuyo principal fundador fue Henry Fayol, hacia 1916. Los temas que cubre incluyen una gama de actividades que debe llevar a cabo un buen gobierno, gestión de procesos administrativos (examinar hechos, experimentar y prescribir reglas), y organizativa Visto en su conjunto, enmarcado por la eficiencia en el esfuerzo de sus integrantes (Ibañez, 2020).

### **2.2 Marco Referencial**

**Tema:** “Sistema de gestión por procesos en el gobierno local de Mi Perú” (Asencio Leoncio, 2018).

Este artículo aporta al trabajo de investigación en base a la metodología del estudio, a través de un enfoque cualitativo descriptivo y cuantitativo, se utilizaron técnicas de encuesta y se desarrolló una guía de entrevista como parte de la herramienta de 10 preguntas abiertas. Así mismo se realizó una muestra de tipo censal de 4 personas que fueran directivos de cada área de gobierno municipal. Como resultados se encontró que se necesitaba liderazgo para estimular el interés de los funcionarios públicos, y de igual forma se encontró que los funcionarios del distrito y municipio

peruano desconocen los sistemas de gestión por procesos. Al final se concluyó que es necesario establecer un programa para evaluar la eficiencia y los resultados, identificar errores y corregirlos, para lograr mejores resultados en la gestión.

Este trabajo ayuda con la presente investigación ya que se evidencian los procesos que se identifican y se deben corregir en la organización, lo que permite tener una guía de lo que realizar en el estudio de la problemática.

**Tema:** “Gestión por Procesos y la Gestión Administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador” (Solórzano Eliana, 2020).

Esta tesis aporta en el presente trabajo aporta como parte de la metodología. Busca analizar la gestión por procesos y la gestión administrativa a través de una metodología de investigación basada en un paradigma positivista, enfoque cuantitativo, utilizan como instrumentos encuestas para cada variable analizadas a través del software SPSS y la aplican a una muestra de 90 colaboradores con la cual obtienen como resultados que existe una relación significativa entre las variables estudiadas con un valor de Rho de Spearman de ,809 indicando que la correlación es directa, alta y positiva.

Este antecedente aporta como un indicador de las relaciones que tiene la gestión por procesos con otros elementos de la organización como lo es la gestión administrativa, pudiendo ser un referente en el estudio de las variables que se realiza en este estudio.

**Tema:** “Gestión basada en Procesos en Universidades Públicas” (Chancay Mayra y Murillo Mónica, 2019)

Este trabajo aporta al presente estudio en base a la revisión teórica que posee sobre las variables. A través de un enfoque cualitativo descriptivo, se utilizaron técnicas de encuesta y se elaboró un instrumento de entrevista con 15 preguntas abiertas. Asimismo, se realizó una muestra censal de cinco supervisores de universidades públicas del Ecuador. Al final se concluye que la gestión por procesos ha cambiado de acuerdo a las necesidades del desarrollo humano, físico, cultural y tecnológico, el uso de estándares de calidad y el mejoramiento de la tecnología, continúan logrando este objetivo de las instituciones privadas y públicas, especialmente la educación superior, en educación Innovar en el sistema para lograr resultados efectivos y eficientes y alcanzar las metas propuestas.

Aporta de forma significativa debido a que estudia elementos específicos de las necesidades a mejorar con la gestión por proceso siendo esto el desarrollo humano, físico, cultural y tecnológico dentro de las organizaciones.

**Tema:** “Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Unión - Sechura” (Chunga Marleny, 2018).

Esta tesis aporta al presente trabajo en base al estudio de la variable de desempeño laboral como parte de la revisión bibliográfica. El propósito fue determinar si el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los trabajadores del municipio de Bellavista de la Unión. El estudio es consistente con tipologías no experimentales, descriptivas y correlacionales. Cada resultado obtenido ayuda a demostrar que existe una correlación positiva muy alta y significativa entre las variables clima organizacional y desempeño laboral ( $r = 0.871$  y  $p\_value = 0.000$ ); señalando que el 75.8% ( $r^2$ ) de la variabilidad del desempeño laboral se puede explicar por el clima organizacional. Se concluye de esta manera que a mejor clima, mejor desempeño laboral.

Este estudio aporta a la presente investigación puesto que se analiza la incidencia del desempeño laboral en los procesos que se dan dentro de la organización, siendo un referente teórico importante.

**Tema:** “Factores que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas de hospitalización del hospital materno infantil dra. Matilde Hidalgo de procel del periodo mayo – agosto” (Alvarado Carmen y Pinduisaca Erika, 2019)”.

Este trabajo aporta en la revisión teórica de los diferentes elementos que se incluyen en el desempeño laboral. Se enfoca en identificar los factores que influyen en el desempeño laboral, utilizando un diseño cuantitativo relevante. La población fue de 50 profesionales y se utilizaron técnicas de encuesta. Se encontró que la mayoría de la población eran mujeres, tenían títulos, la mayoría tenía entre 25 y 45 años, la mayoría tenía de 1 a 5 años de experiencia laboral y tenía 2 o más hijos. La falta de formación, la falta de comprensión del sector salud, la falta de permanencia en el trabajo y la sobrecarga de trabajo son los factores que más afectan el desempeño de los profesionales; por otro lado, la adaptación, precisión, política y orientación manual al puesto de trabajo son factores funcionales positivos. Se concluyó que el exceso de

trabajo, la falta de entrenamiento y motivación fueron aspectos que impactaron negativamente en el desempeño funcional.

Este antecedente se relaciona con la presente tesis ya que aporta de forma teórica en el estudio del desempeño laboral como una de las variables, identificando la incidencia de la problemática o del mal desarrollo de este referente personal de los colaboradores.

**Tema:** “Factores asociados al desempeño laboral de los profesionales de enfermería-hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz” (Cancha Julissa & Yauri Thalia, 2019)

Se trata de un trabajo que aporta de forma significativa en este estudio ya que aporta en torno a los factores que inciden en el desempeño laboral en base a los profesionales o colaboradores de la organización. Se ha propuesto identificar factores relacionados con el desempeño laboral, y se utilizaron estudios correlacionales, cuantitativos y transversales, con una población de 50 profesionales encuestados como aplicación de la técnica. Se obtuvieron los siguientes resultados, entre los factores sociodemográficos, el 46% tenía entre 31 y 35 años, el 8% entre 41 y 45 años, siendo los factores organizacionales el 52% empleado, el 48% designado y el factor motivacional el 72%. Profesional y 28 no. mostró asociaciones significativas entre los factores sociodemográficos, organizacionales y motivacionales y el desempeño del trabajador, indicando valores de  $p$  menores a 0,05 en todas las dimensiones.

Finalmente, este trabajo aporta información sobre los principales factores organizacionales que se ven mermados con la variable del desempeño laboral que es significativo tanto para el colaborado como para la empresa.

## **2.3 Fundamentación teórica**

### **2.3.1 Gestión por procesos**

La gestión de procesos o gestión de procesos desarrollados para negocios negocio (BPM) es una forma diferente de organizar el trabajo donde el foco está en la visión del cliente. De esta manera, se considera un desarrollo estructurado y se busca la mejora continua. (Martínez, 2018). Este modelo de organización del trabajo proporciona las herramientas adecuadas para lograr un proceso de venta más

eficiente y orientada a las necesidades del cliente. Además, preste atención a las relaciones con proveedores y consumidores. (González et al., 2019).

Este enfoque aplicado al trabajo de alta calidad requiere de métodos, herramientas y herramientas definidas que pueden y deben adaptarse adecuadamente a las realidades locales; el uso de procedimientos no es excluyente sino complementario a otros enfoques, como los enfocados en la capacitación de los empleados, la modernización tecnológica, trabajo normativo u otros métodos (Mena, 2020). La gestión que se desarrolla en torno a los procesos se pueden conceptualizar como una metodología para abordar la labor que se desarrolla en la organización con el fin de cumplir los procesos, objetivos y metas del crecimiento y la mejora continua de la misma (Medina et al., 2019).

De acuerdo con Rodríguez y Pérez (2018) los principios se traban con base a la gestión por procesos se encuentran sustentados en diversos conceptos, tales como los que se muestran a continuación:

- La gestión de una organización es desarrollar una cadena de valor para satisfacción de las necesites de usuarios, todo trabajo debe existir como su resultado: existe para ese propósito.
- Los procesos deben estar siempre orientados a la complacencia del usuario.
- El valor agregado lo crean los colaboradores a través de procesos de compromiso.
- La eficiencia de una empresa será similar a la eficacia que posean sus procesos.

El proceso será la parte principal del desarrollo del trabajo organizacional que se base en el conocimiento de los colaboradores que la componen, determinando las funciones adecuadas a las metas empresariales, por lo que es importante que dichos valores se integren no solo en los empleados, sino en todas las áreas y departamentos que ayuden al crecimiento institucional que satisfagan las necesidades de los usuarios (Blet & Thompson, 2021).

La gestión por procesos se basa en la amalgama de los departamentos de la organización y sus funciones, así como el análisis de la interacción que exista entre ellos como parte de un factor clave para determinar la eficiencia de las actividades



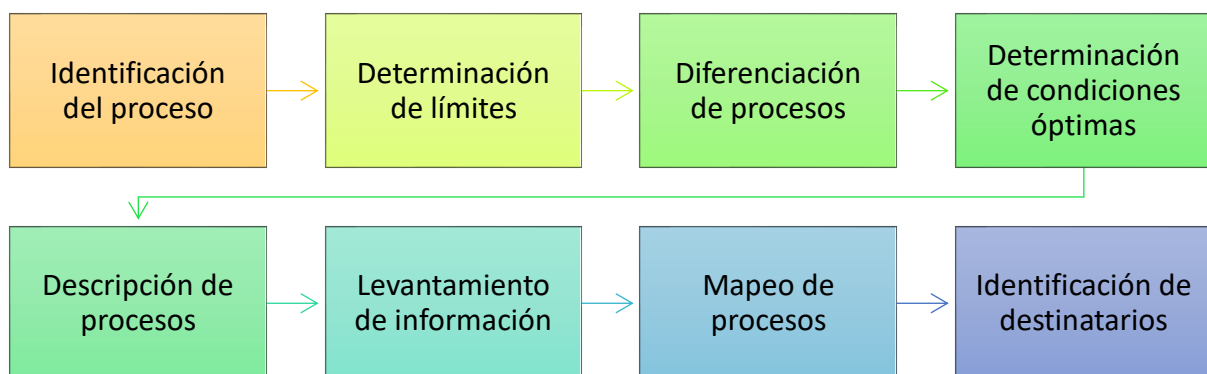
desarrolladas. Se relaciona con la competitividad en cuanto se puede lograr mediante la medición de resultados mediante métricas; el compromiso con el recurso humano y la capacitación adecuada para adoptar este enfoque en la cultura organizacional (Barrios et al., 2019).

### 2.3.1.1 Teoría de gestión de proceso de Susana Pepper Bergholz

De acuerdo a Pepper (2011), el proceso es un factor significativo en la realización de un trabajo de alta calidad porque determina cómo se produce, utiliza y aplica la información. También facilita análisis, cambios y rediseños para mejorar los resultados. Las personas que ejecutan el proceso son la clave, porque ejecutan la actividad, saben qué recursos se necesitan y tienen una idea clara de qué esperar. Todo esto contribuye a la optimización y los requisitos dados y los cambios que se deben realizar. A través de la investigación y descripción del proceso, el proceso ayuda a representar la realidad de una manera más precisa al identificar las diferentes actividades y tareas realizadas dentro del proceso para lograr un resultado o producto específico.

**Figura 1**

*Esquema de la gestión de proceso de Susana Pepper*



Fuente: (Pepper, 2011)

Elaborado por: Luis Alberto Cayamcela, 2022

### 2.3.1.2 Identificación de proceso

Cada organización mantiene sus metas a través de una variedad de procesos interrelacionados. Estos logran ser procesos de compras, procesos comerciales, procesos de cobro y despacho, talento humano, mantenimiento de equipos, controles de recepción, etc. Para asemejar todos los conocimientos que componen las actividades globales de una empresa, puede ser ventajoso ejecutar un seguimiento

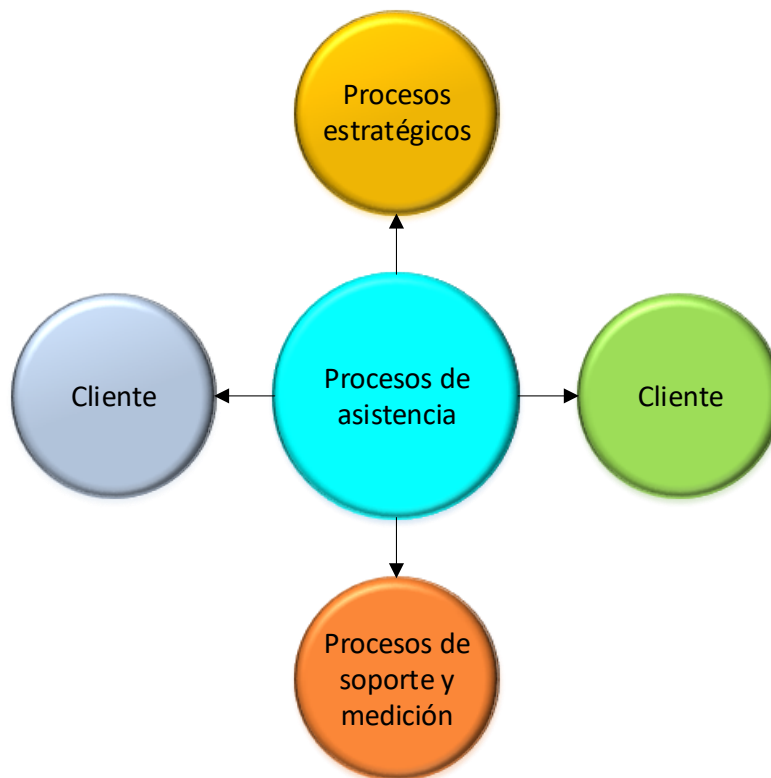
de los productos o servicios que proporciona. Esto facilitará la identificación de procesos como la búsqueda de proveedores, la compra de ellos, la búsqueda de clientes, la venta, el servicio postventa, el servicio al cliente y la facturación, y más (Londoño et al., 2018).

Una vez descrito de forma genérica el propósito de la gestión por procesos y la idea principal entendida, se debe ubicar en un lugar específico de la organización. En principio, cuando se define inicialmente un proceso, es importante analizar el tamaño de la organización y la cantidad de actividades que puede realizar, y describir los sistemas más comunes en dicha organización en función de la experiencia y otros factores. Efectivamente las conjeturas que se pueden encontrar son muy amplias, pero el objetivo es tratar de remover las barreras de este tipo para entenderlo mejor, no la complejidad y tamaño de las decisiones que aumentan o disminuyen el número de métodos, y la actividades que arreglan cada proceso (Posada et al., 2020).

Para gestionar los procesos a la perfección, el primer paso que se debe realizar es identificarlos. Las organizaciones se basan en actividades de perfeccionamiento que se congregan para proporcionar métodos que interactúen entre sí como si fueran engranajes para hacer que la organización funcione sin dejarse llevar por la inercia. La identificación de la actividad parece un hecho sencillo, pero no lo es. Esto se puede comprobar determinando la cantidad de vicisitudes que hay que hacer en la organización, y por falta de definición no se hacen o se hacen mal, por lo que su definición e identificación no es tan clara. Además, las actividades de una organización deben definirse como aquellas directamente relacionadas con las entradas reales o facturables, la mayoría de las cuales están fuera del control ordenado de la administración (Ramírez, 2020).

## Figura 2

### Diagrama de procesos



Fuente: (Posada et al., 2020).

Elaborado por: Luis Alberto Cayamcela, 2022

En torno a la identificación de procesos se consideran indicadores específicos como:

**Número de actividades:** Las organizaciones se basan en actividades de desarrollo que se congregan para proporcionar procesos que convergen entre sí como si fueran engranajes para hacer que la organización funcione sin dejarse llevar por la inercia. La identificación de la actividad parece un hecho fácil, pero no lo es (Sánchez et al., 2020).

**Número de objetivos planteados:** Describe los objetivos básicos y generales del proceso a definir. Qué queremos lograr a través de la gestión de las actividades contenidas en el proceso. El planteamiento de los objetivos es el que permite a la empresa poder determinar los procesos a seguir para que estos puedan cumplirse, por ello entre más números de objetivos se consideren, de la misma forma mayor será el desarrollo de los procesos que se cumplen para a favor de la empresa (Alarcón et al., 2020).

**Número de actividades realizadas:** las actividades se deben realizar en torno a lo que la empresa desea obtener, el número de actividades es indispensable si se quiere obtener resultados importantes y favorables, es por ello que es tan importante la identificación del número de actividades que se realizan entro de la realización, por ello es que se buscan constantemente este indicador (Barrios et al., 2019).

### **2.3.1.3 Documentación y control de procesos**

Es el registro interno y constante de un proceso mientras se hace la documentación de mismo busca establecer que el "cómo" de la utilización es más relevante que el "cuánto" perjudica el proceso. Un negocio se basa en el desarrollo de los diferentes procesos que se interrelacionan y que pueden fallar si no se documentan para futuras referencias de los mismos. Las organizaciones poseen procesos repetibles que son primordiales para el triunfo de sus operaciones, por lo cual la documentación del proceso sirve como una fundamental guía de alusión para empleados y gerentes (Calabrese et al., 2018).

La documentación de procesos se basa en una hoja de ruta en el que se establece su organización. Puede ayudarlo a detectar el estado presente de su proceso para que logre entender cómo mejorarlo. Realizarlo aporta coherencia a la organización y le posibilita monitorear y supervisar los procesos de manera dinámica. La documentación de procesos además le posibilita entender cuáles son las actividades realizan los individuos y obtener información precisa sobre el desempeño interno de su organización. Una vez que contrata nuevos empleados, requiere un proceso documentado para ayudarlos a entender su funcionalidad y cómo encaja en toda la organización (González & González, 2018).

La documentación que se realiza en los diferentes procesos organizacionales se vuelve crítica, en especial una vez que se habla de proyectos destinados al cambio social, debido a que se enfoca en documentar cambios en las apreciaciones y percepciones de las piezas que la componen importantes. Hay un sin número de aspectos que rivalizan por su vigilancia: necesitan averiguación intuitiva asentada en labores, y aquí es donde la documentación del proceso se vuelve importante (Alarcón et al., 2020).

**Figura 3**

*Gestión de procesos de forma proactiva*



Fuente: (Osorio, 2019)

Elaborado por: Luis Alberto Cayamcela, 2022

Los indicadores de la dimensión de documentación y control de procesos son:

**Grado de cumplimiento de documentación:** se basa en la evaluación de la cantidad de documentación realizada o recibidas y la forma en la que se cumple esta dentro de la organización, pudiendo exponerla a través de grados, de manera que se identifique si se están siendo adecuados en torno a todos los documentos con los que se trabaja en los departamentos como en la empresa de forma general (Sojos, 2021).

**Nivel de control:** Cuando existe un grado suficiente de control dentro de una organización, hay personas bien informadas dentro de la organización que pueden estar razonablemente seguras de que no ocurrirán grandes sorpresas desagradables en el futuro. El control no significa que todo vaya siempre sobre ruedas, pero sí requiere que todas las cosas relevantes, buenas o malas, estén siempre a tiempo, en el nivel adecuado y quién debe saberlo (Badillo et al., 2020).

**Número de procesos organizacionales cumplidos:** Los procesos empresariales se refieren a las apreciaciones de los órganos de la institución sobre cómo la comunicación, los líderes, su enfoque en como toman sus decisiones y otros procesos afectan el ambiente en el que se desenvuelven los colaboradores. De esta forma se busca controlar la cantidad de procesos que se deben cumplir dentro de la organización para identificar que se está determinando una gestión por procesos adecuada (Blet & Thompson, 2021).

#### **2.3.1.4 Mejora continua**

Un proceso de optimización continua es la ejecución continua de ocupaciones para mejorar los procesos de una organización, restando el tamaño de los errores y pérdidas. En este sentido, contar con un modelo eficiente de administración de recursos y desempeño laboral otorga una virtud competitiva ante el mercado, permitiendo proporcionar productos con mayor fluidez, brindar un servicio rápido y tener canales de comunicación rápidos (Zubia et al., 2018).

Con base a este aspecto se reconoce que el concepto de mejora continua, trata de un estudio de los diferentes procesos que se desarrollan en la organización y el impacto que poseen en la empresa y los colaboradores, de esta forma que se logra diagnosticar la forma en la que se desenvuelven en el modelo de gestión despliegan en procesos (Crespo et al., 2020).

De acuerdo con Luciani et al., (2019) la práctica de procesos de mejora continua, cualquiera que se decida aplicar en una organización, proporciona múltiples beneficios:

- Una excelente cultura organizacional se desarrolla en la organización debido a la constante presentación de pruebas de proceso. Esto se sustenta en el aprovechamiento y buen desarrollo del tiempo y de los patrimonios.
- Cada proceso está eliminando diligencias que no añaden valor, lo que da como resultado un sistema limpio y rápido.
- Procesos que antes funcionaban individualmente se automatizan y coordinan.

La mejora continua ayuda a evitar que la empresa desarrolle un estancamiento operativo ya que produce que los sistemas de producción se mantengan activos y eficaces, entre los aspectos que más afectan y que pueden traer consecuencias son los niveles bajos de la gestión y control de la información.

## Figura 4

### Proceso de mejora continua



Fuente: (Ingeniare, 2018)

Elaborado por: Luis Alberto Cayamcela, 2022

En torno a los indicadores de la dimensión de Mejora continua se identifican los siguientes:

**Grado de cumplimiento de objetivos:** El cumplimiento de metas, en términos de cumplimiento de metas anuales y mensuales, refleja la calidad de la gestión de la gerencia. Los objetivos son declaraciones claras y precisas de metas y logros esperados. En estos casos, se deben considerar métricas para medir la eficiencia y la eficacia, por lo que se debe analizar el grado de cumplimiento de estas métricas (Crespo et al., 2020).

**Nivel de crecimiento organizacional:** El crecimiento es significativo para la conservación a largo plazo de una organización, este a su vez permite el acceso a nuevos usuarios, talento y financiamiento sustancial. Además, mejora el desenvolvimiento empresarial y los beneficios. La forma en la que se cumplen ayuda a la organización a determinar la manera en la que se genera el desarrollo de la institución, por ello es importante determinar el nivel de dicho crecimiento (Ibañez, 2020).

### 2.3.2 Desempeño laboral

En respecto con Llerena (2019) el desempeño laboral es el desempeño reflejado por los colaboradores en el desempeño de sus actividades correspondientes. De esta

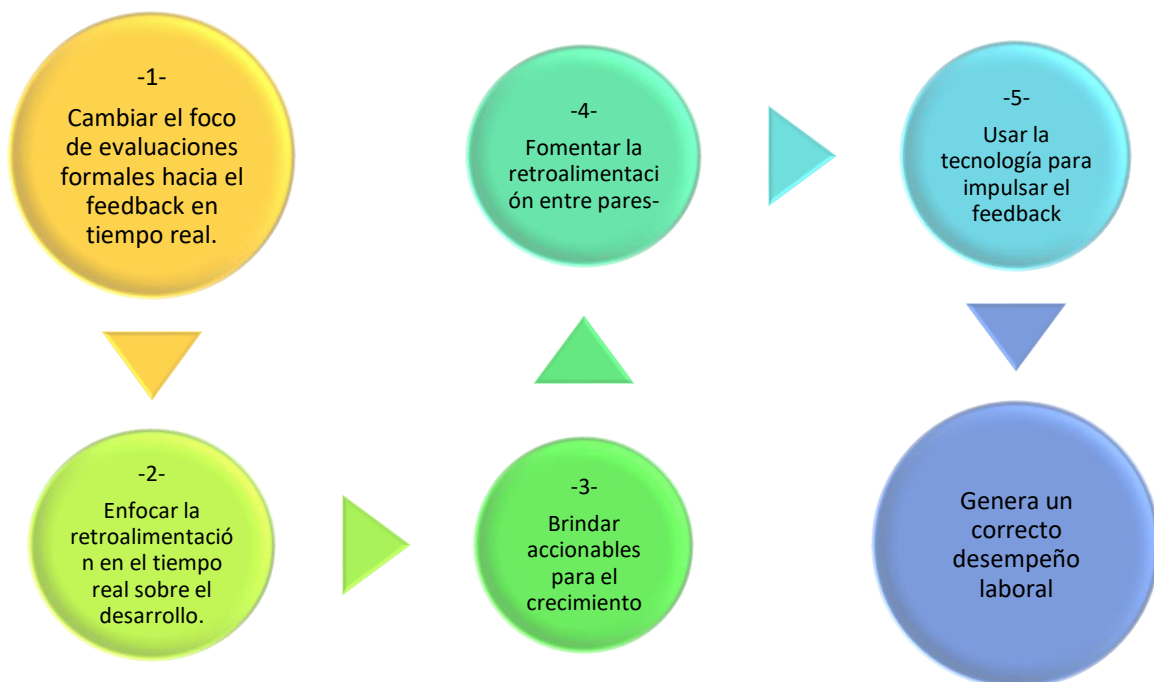
forma, considerar si la persona es idónea para el puesto asignado. Para hacer esto correctamente, debe considerar los siguientes factores:

- Establecer objetivos de encuesta
- Considere los registros de los empleados
- Los estándares de referencia deben ser relevantes para el área de trabajo
- Los empleados deben saber lo que se está evaluando y estar de acuerdo
- El responsable debe hacer recomendaciones para mejorar los errores encontrados durante el proceso

Cuando se trata de desempeño laboral, se refiere a la calidad que se proporciona en un servicio o el cumplimiento efectivo de un trabajo que realizan los empleados dentro de una organización (Castro & Delgado, 2020). Aquí, impactan directamente en los resultados organizacionales, desde habilidades profesionales hasta habilidades interpersonales (Cabero et al., 2019). Al final del día, se trata de cómo se comportan y trabajan los empleados, y el impacto positivo y negativo que esto tiene en el negocio. Esto es exactamente por qué debe ser medido (Rodríguez & Lechuga, 2019).

### Figura 5

#### *Cinco Prácticas para Potenciar el Desempeño Laboral*



Fuente: (StarMeUp, 2018)

Elaborado por: Luis Alberto Cayamcela, 2022

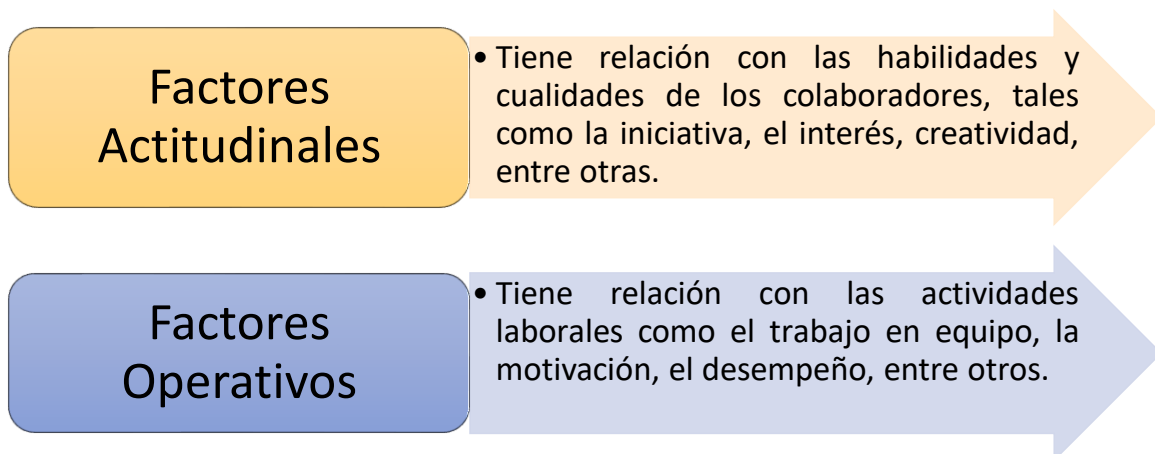


### 2.3.2.1 Teoría de desempeño laboral de Yolanda Olvera Zapata

El desempeño laboral se refiere al comportamiento o comportamientos observados en los empleados en relación con las metas de la empresa y se puede evaluar en términos de las habilidades de cada individuo y qué tan bien contribuyen a la empresa. El desempeño laboral se puede conceptualizar como el nivel de desenvolvimiento de un empleado para lograr los objetivos dentro de una organización dentro de un período de tiempo determinado (Badillo et al., 2020). Es una variable que depende del esfuerzo realizado y de otras variables que incluyen al individuo (habilidades y conocimientos) y al ambiente de trabajo. A su vez, el esfuerzo que el trabajador decide realizar es el resultado de su motivación, ya que dinamiza y mantiene la tensión positiva hasta lograr la meta o meta. Las percepciones de buen desempeño y resultados satisfactorios aumentarán la motivación una vez que comience el proceso de trabajo. Así, el desempeño percibido se convierte en un moderador de la motivación, siempre que su percepción satisfaga directamente necesidades como la autorrealización y conduzca a resultados que también satisfagan otras necesidades (Olvera, 2013).

#### Figura 6

*Factores del desempeño laboral*



Fuente: (Olvera, 2013).

Elaborado por: Alberto Cayamcela, 2022

### 2.3.2.2 Condiciones Personales

De acuerdo con Ramos y Hernández (2020) Las condiciones personales se pueden concretar en cuatro aspectos:

- Dormir suficiente
- Comer adecuadamente
- Realizar ejercicio
- Preparación psicológica

Respecto al primer aspecto, es conveniente dormir entre ocho y diez horas al día. Establecer rutinas es importante para generar hábito por ello habría que tener una hora fija para acostarse. Muy recomendable tener una dieta rica y variada. Una buena alimentación aporta energía necesaria para afrontar el estudio y así te cansarás menos.

Respecto al ejercicio es muy beneficioso la práctica de algún deporte de forma regular puesto que permiten liberar tensiones y desconectar durante un rato. El ejercicio moderado les aporta salud y hay que tener en cuenta que resulta complicado concentrarse si está enfermo. Por último hay que tener en cuenta que a nivel psicológico es bueno marcarse una meta. Ante los problemas hay que buscar soluciones y no desanimarse, habla con personas de confianza que te puedan ayudar. Es importante abordar el estudio de forma relajada sin estrés ni ansiedad porque de esa manera será menos eficaz y sobre todo pensar que a todos les gusta saber cosas nuevas y para conocer cosas nuevas hay que estudiar y esforzarse (Rosas et al., 2018).

Si bien leer lo escrito se define como un proceso que involucra necesariamente las condiciones que rodean al sujeto, las condiciones de éste como centro de acción también tienen un impacto considerable en la práctica de la lectura. Estas situaciones individuales corresponden principalmente a dos grupos. Por un lado, en relación con el conocimiento de los lectores, su experiencia y las estrategias utilizadas en la práctica, es decir, los elementos característicos en la forma en que los individuos procesan diferentes tipos de textos y construyen significado a partir de esa información, será necesario revisar la lingüística. Por otro lado, el segundo grupo está relacionado con los conceptos, pensamientos, intereses y motivaciones del sujeto al acercarse a la lectura, es decir, los elementos del comportamiento de los individuos

que practican la lectura en una determinada situación, y qué aspectos serán analizados (Morales & Chávez, 2019).

**Tabla 1**

*Elementos de las condiciones personales*

<b>Condiciones personales</b>	
Personalidad	Preparación Actitud frente al trabajo Trabajo en equipo
Trabajo en efectivo con otros	Comunicación Afinidad
Condiciones demográficas, social y cultural	Edad Formación

Fuente: (Paredes, 2021)

Elaborado por: Luis Alberto Cayamcela, 2022

Las condiciones personales incluyen aspectos específicos del desarrollo de una persona y sus actividades, en torno a ello se identifican los siguientes indicadores:

**Personalidad:** La personalidad se descubre en la investigación en el campo inmerso en la psicología y se puede exponer en términos de varios puestos, en primer punto, nos permite tener una idea general de lo que hace que los individuos actúen, sientan, piensen y funcionen en su entorno; que desde otra perspectiva, la personalidad permite comprender la forma en que una persona aprende del entorno (Jara et al., 2018).

**Trabajo en efectivo con otros:** El tiempo de trabajo efectivo es considerado ese tiempo dentro de la jornada laboral en el que el empleado está realizando sus funciones o se encuentra en su puesto de trabajo. Aunque hay momentos que se consideran laborales, no son así para contabilizar el tiempo de trabajo efectivo. El concepto de jornada efectiva ha cobrado relevancia desde la aprobación de la normativa de registro de horas, ya que exige mantener un control sobre la jornada laboral efectiva de cada trabajador y acotar su alcance en relación con los desplazamientos, la disponibilidad laboral u otras circunstancias generales (García & González, 2020).

**Condiciones demográficas, social y cultural:** Los datos demográficos importantes para la segmentación del mercado incluyen el género, ya que un producto se dirige solo a hombres o mujeres, la edad, ya que un producto se dirige a diferentes rangos

de edad, y las diferentes percepciones, motivaciones y comportamientos que las personas experimentan a lo largo de sus vidas. Esto representa la diversidad cultural, la zona de vida (urbana o rural) y el nivel de ingresos, ya que determinan el poder adquisitivo de los consumidores. Las características sociales se describen mediante indicadores como la salud pública, la educación, la proporción de población urbana-rural, la clase socioeconómica y la vida familiar. Definimos la cultura del lugar de trabajo como las palabras, acciones, valores y creencias que hacen de su organización lo que es. La cultura laboral afecta la experiencia de los empleados desde que son contratados hasta que abandonan la organización (Ramos & Yordi, 2018).

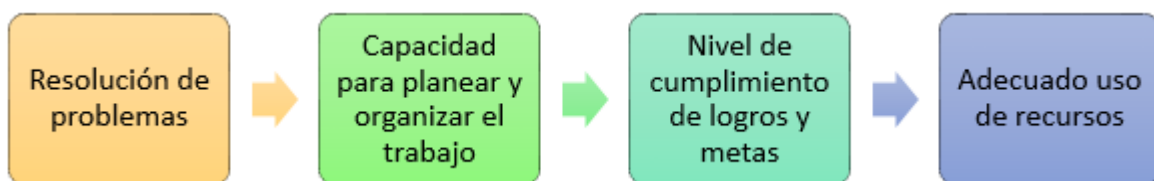
### 2.3.2.3 Condiciones de Desempeño

Una condición de desempeño es el conjunto de circunstancias en las que se determina el desempeño de un empleado con base en los conocimientos, habilidades, experiencia, motivaciones, actitudes, emociones y valores del empleado que contribuyen al logro de los resultados deseados relacionados con los aspectos técnicos, de producción y requisitos de servicio de la empresa (Quezada et al., 2019).

Estas competencias se relacionan con el desplazamiento de los individuos para desempeñar funciones productivas en un ambiente de trabajo para garantizar resultados. Entre las habilidades laborales, se pueden distinguir dos tipos: habilidades laborales generales y habilidades laborales específicas. No están vinculados a una ocupación, sector o actividad específica, sino que permiten a las personas conseguir un trabajo, permanecer allí y aprender (Rivas et al., 2019).

#### Figura 7

*Condiciones de desempeño*



Fuente: (Paredes, 2021)

Elaborado por: Luis Alberto Cayamcela, 2022

Los indicadores de la dimensión de condiciones de desempeño son:

**Resolución de problemas:** al hablar sobre si los colaboradores saben sobre una situación problemática la resolución de la misma se determina con el fin de establecer resoluciones en base a sus conocimientos y los resultados que estos puedan generar en el marco empresarial. El resolver los inconvenientes son significativos para llevar a cabo procesos organizacionales (Senejko & Versino, 2018).

**Capacidad para organizar su propio trabajo:** La administración del tiempo es un pilar fundamental de la productividad y la eficiencia para organizaciones y autónomos. Es un proceso de idealización del tiempo creado para mejorar el rendimiento y la eficiencia del trabajo. La administración del tiempo es determinante en los procedimientos de trabajo de la compañía (Díaz et al., 2018).

**Logros y metas personales:** Las metas individuales son anhelos, fines o propósitos que una persona se expone, y con base a las cuales planifica sus actividades y organiza sus recursos. Las metas y fines varían de persona a persona, por lo cual todos tienen que buscar aquellas que les gusten, sean elementales, interesantes y se ajusten al desempeño de sus obligaciones dentro de la organización. (Jiménez et al., 2019).

#### **2.3.2.4 Competencias Laborales**

En términos generales, una competencia es un acumulado de habilidades y calificaciones para realizar una actividad de manera efectiva. Pero en torno a la gestión del talento humano de la empresa, también son vistos como una serie de elementos que aseguran la mejora con éxito del desempeño de las personas y de las empresas en su conjunto. (Salgado et al., 2018). El concepto competencia tiene relación con los aspectos de personalidad, o sea, los comportamientos que generan un funcionamiento gremial conocido (Galarza et al., 2020).

Según Cejas et al., (2020) dentro del marco laboral existen competencias que suelen dividirse en tres grupos:

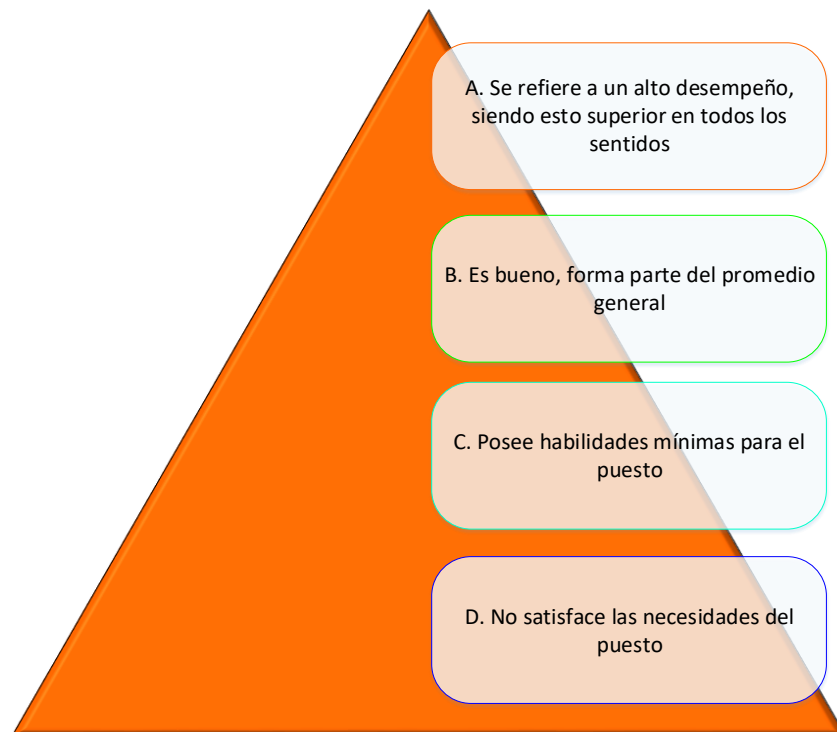
- **Competencias cardinales:** se trata de aquellas que logran aplicar a los colaboradores de una organización que se encuentran en relación con los objetivos, así como la misión al igual que la visión que la empresa se haya planteado para su crecimiento.

- **Competencias gerenciales:** Son más específicos y se aplican a personas en roles organizacionales y de liderazgo. Se centran en la gestión eficaz del rendimiento colectivo.
- **Competencias específicas o de área:** se basan en las especificidades de cada área y responden a los objetivos que como departamento se poseen en torno a la productividad y necesidad de la organización.

Comprender este tipo de divisiones es uno de los pasos principales para la identificación de los candidatos más adecuados al área o departamento. No obstante, para que esta clasificación sea efectiva, las empresas deben definir claramente sus objetivos y así identificar las habilidades que realmente necesitan (Correa et al., 2019).

### Figura 8

*Grados de las competencias*



Fuente: (Cejas et al., 2020)

Elaborado por: Luis Alberto Cayamcela, 2022

En torno a los indicadores de las competencias laborales se consideran al conocimiento del trabajo y las capacitaciones.

**Conocimiento del Trabajo:** considera la información en el que se basa el conocimiento en base a las responsabilidades que poseen los colaboradores en torno a las funciones específicas que su cargo requiere desde el inicio de su contrato laboral, así como el estar al tanto de los diversos cambios que se producen con el fin de procurar la productividad y crecimiento organizacional (Sánchez et al., 2021).

**Capacitaciones:** La formación es un proceso que permite a los aprendices adquirir ciertos conocimientos capaces de cambiar el comportamiento de los colaboradores y de las instituciones a las que pertenecen. La formación es una herramienta para facilitar el aprendizaje y así ayudar a corregir las actitudes de los empleados en el puesto de trabajo (Labrador et al., 2019).

## **2.4 Marco Legal**

### **Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadanía y orden Público (2017)**

“Art. 22.- Evaluación de desempeño y gestión.- La evaluación de desempeño y gestión de las y los servidores de las entidades de seguridad es un proceso integral y permanente. En la evaluación se medirán los resultados de su gestión, la calidad de su formación profesional e intelectual, el cumplimiento de las normas disciplinarias y las aptitudes físicas y personales demostradas en el ejercicio del cargo y nivel al que han sido designados. La evaluación será obligatoria para determinar el ascenso, cesación y utilización adecuada del talento humano. Cada entidad regulada por este Código establecerá las normas de evaluación para la gestión realizada en cada grado o categoría, nivel de gestión y cargo sobre la base de indicadores objetivos de desempeño. Los requerimientos específicos, así como la metodología de evaluación, se realizarán de acuerdo con la norma técnica emitida por el órgano competente.”

### **Ley Orgánica de Servicio Público y su Reglamento (2012)**

#### **Capítulo VII Del Subsistema de Evaluación del Desempeño**

“Art. 216.- Objetivo específico.- La evaluación del desempeño programada y por resultados tiene como objetivo medir y estimular la

gestión de la entidad, de procesos internos y de servidores, mediante la fijación de objetivos, metas e indicadores cuantitativos y cualitativos fundamentados en una cultura organizacional gerencial basada en la observación y consecución de los resultados esperados, así como una política de rendición de cuentas que motive al desarrollo en la carrera del servicio público, enfocada a mejorar la calidad de servicio y a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. En el desarrollo de los procesos de evaluación de desempeño que se realicen conforme a la LOSEP, este Reglamento General y las normas pertinentes, será de cumplimiento obligatorio por parte de las o los servidores.”

## **2.5 Marco conceptual**

**Gestión:** se basa en administrar de forma correcta los recursos, elementos y demás aspectos en los que se están desarrollando determinados procesos o personas (Agudelo & López, 2018).

**Proveedores:** se trata de las personas que pueden ser considerados naturales o jurídicas que les proporciona suministros o productos a los diferentes negocios que ofrecen determinados bienes o servicios (Alarcón et al., 2020).

**Recursos:** se refiere a los elementos que se poseen, sean estos bienes, servicios, personas, etc., (Pinto et al., 2017).

**Eficiencia:** Implica utilizar los medios disponibles de manera razonable para lograr un objetivo. Es la capacidad de lograr una meta previamente identificada en el menor tiempo posible y con el menor uso posible de recursos (Viera, 2017).

**Organizar:** Esta es una acción de planificación porque para obtener los recursos humanos y materiales disponibles, es necesario aclarar las metas u objetivos de la organización y las relaciones que se establecerán entre los diferentes elementos (Moreno et al., 2017).

**Controlar:** implica tomar dominio de los aspectos en los que se estén trabajando, de manera que se pueda tomar las decisiones necesarias (Guzman, 2021).

**Desempeño:** se trata de la forma en la que una persona se desenvuelve, siendo esta correcta, también, se lo determina dentro de la evolución de procesos o cosas en específicos que muestran un buen desarrollo (Rivero, 2019).



**Productividad:** se basa en la cantidad de productos que se obtienen dentro de los procesos de una empresa o a su vez la cantidad de servicios ofrecidos y completados (Burgo, 2019).

**Competitividad:** se trata de la capacidad que poseen los colaboradores de una organización para desenvolver una ventaja más competitiva sobre sus pares, de forma que pueda ganar un lugar en el que se destaque (Ramírez & Ampudia, 2018).

**Optimizar:** En el proceso, los humanos siempre tienden a encontrar la manera de utilizar la menor cantidad de recursos para obtener el mejor rendimiento o para reducir costos que pueden clasificarse como innecesarios (Jara, et al. 2017).

## **2.6 Declaración de las variables (operacionalización)**

**Variable independiente:** Gestión por procesos

**Variable dependiente:** Desempeño laboral

Tabla 2

**Operacionalización de variables**

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES					
VARIABLES	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	UNIDAD DE ANÁLISIS	TÉCNICA E INSTRUMENTO
<p><b>Variable independiente:</b> Gestión por procesos</p> <p>Teoría de Gestión por Procesos Solorzano 2020</p>	<p>La gestión por procesos, se considera como las actividades que realiza la organización para brindar un servicio mucho más acorde a las necesidades de los usuarios, de tipo funcional, de manera que se pueda ir mejorando constantemente las problemáticas que puedan surgir en torno a los procesos empresariales (Solórzano, 2020).</p>	Identificación de proceso	Número de actividades	Servidores del cuerpo de bomberos del cantón la troncal	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Escala:</b> Nominal</p>
			Número de objetivos planteados		
			Número de actividades realizadas		
		Documentación y control de procesos	Grado de cumplimiento de documentación		
			Nivel de control		
			Número de procesos organizacionales cumplidos		
Mejora continua	Grado de cumplimiento de objetivos				
	Nivel de crecimiento organizacional				
<p><b>Variable dependiente:</b> Desempeño laboral</p>	<p>Se conceptualiza el desempeño laboral como la forma en la que se desenvuelve el personal con el fin de lograr los objetivos de la organización (Paredes, 2021).</p>	Condiciones Personales	Personalidad	Servidores del cuerpo de bomberos del cantón la troncal	<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p> <p><b>Escala:</b> Nominal</p>
			Trabajo en efectivo con otros		
			Condiciones demográficas, social y cultural		
		Condiciones de Desempeño	Resolución de problemas		

Teoría De Desempeño Laboral  Paredes 2021			Capacidad para organizar su propio trabajo		
			Logros y metas personales		
		Competencias Laborales	Conocimiento del Trabajo		
			Capacitaciones		

## **CAPÍTULO III: Metodología**

### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

Se trabajó con una metodología investigativa de tipo descriptiva, documental y explicativa.

#### **3.1.1 Investigación descriptiva**

Guevara et al., (2020) expone que este tipo de investigación “se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. La investigación científica como registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual y la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes o sobre cómo una persona, grupo o cosa se conduce o funciona en el presente” (pág. 166). Esta investigación aporta la presente investigación ya que permite describir y medir los resultados que se obtienen en torno a la gestión por procesos y desempeño laboral, pudiendo dar respuesta a los objetivos planteados y la exposición de los mismos en el capítulo de resultados.

#### **3.1.2 Investigación documental**

“La investigación documental es un procedimiento científico, un proceso sistemático de indagación, recolección, organización, análisis e interpretación de información o datos en torno a un determinado tema que no se limita únicamente a recopilar información, sino que el investigador debe de procesar e interpretar la información indagada y proponer su aplicación” (Orozco & Díaz, 2018, pág. 72). Se trabajó con este tipo de investigación ya que permitió el desarrollo del marco teórico con la revisión teórica de la información analizando diferentes documentos obtenidos de repositorios, revistas científicas y libros.

#### **3.1.3 Investigación explicativa**

De acuerdo a lo expuesto por Esteban (2018) “Las investigaciones explicativas son más estructuradas que los estudios con los demás alcances y, de hecho, implican los propósitos de estos; además de que proporcionan un sentido de entendimiento del fenómeno a que hacen referencia” (pág. 3). Este tipo de investigación aporta al presente trabajo con la posibilidad de dar una mayor estructura al documento y

considere la necesidad de explicar la problemática a través de las dimensiones e indicadores de las variables.

### **3.1.4 Enfoque de la investigación**

“Se basa en la inducción probabilística del positivismo lógico, la medición penetrante, controlada y objetiva, permitiéndole al investigador hacer inferencias más allá de los datos, es el proceso confirmatorio inferencial deductivo, orientado al resultado usando datos sólidos y repetibles” (Ochoa et al., 2020, pág. 16). La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo debido al tipo de instrumento que se va utilizar y a la cuantificación de los datos que recopile para su posterior análisis.

## **3.2 Hipótesis**

### **3.2.1 Hipótesis general**

La gestión por procesos incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal.

### **3.2.2 Hipótesis específicas**

- La identificación de procesos incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal.
- La documentación y control de procesos incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal.
- La mejora continua incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal.

## **3.3 Métodos**

### **3.3.1 Método teórico**

“El método teórico se utilizan de manera reiterada desde la elaboración del diseño investigativo, a partir del estudio del estado del arte sobre el problema científico, hasta la interpretación de los datos y hechos constatados y las correspondientes conclusiones y recomendaciones” (Ortiz, 2012, pág. 18). Este método puede revelar la relación entre el estudio y los diferentes elementos que lo componen, es decir, a través de este enfoque una comprensión de los diferentes aspectos que rodean la

gestión por procesos que es capaz de describir y conceptualizar para el desarrollo de un correcto desempeño laboral.

### 3.3.2 Método empírico

“Este tipo de método funciona sobre la base de la relación práctica más próxima posible entre el investigador y el objeto o sujeto a investigar. Posibilitan recoger los datos necesarios para verificar las hipótesis, en los métodos del nivel empírico del conocimiento, se da una disquisición teórica, en cuanto a su consideración, además, como técnicas” (Feria et al., 2020, pág. 66). Este método permitió el planteamiento de las hipótesis que se desarrollaron en el trabajo y la verificación de las mismas.

### 3.4 Técnicas

#### 3.4.1 Encuesta

Se desarrolló una encuesta en el que se incluyen preguntas que giran en torno a la variable de Gestión por procesos, con base a sus dimensiones, siendo estas la identificación de proceso, la documentación y control de procesos y la mejora continua; de la misma manera también se incluyeron preguntas con respecto a la variable de desempeño laboral y sus dimensiones sobre condiciones personales, condiciones de desempeño y competencias laborales, por lo que se determinó un total de 18 ítems.

Se realizó un análisis de confiabilidad del instrumento, obteniendo el siguiente resultado:

**Tabla 3**

*Análisis de confiabilidad*

<b>Instrumento</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de ítems</b>
Cuestionario de gestión por procesos y desempeño laboral	,984	18

De tal forma que se obtuvo un ,984 como resultado del Alfa de Cronbach indicando que el instrumento tiene una confiabilidad muy alta.

### 3.5 Población y la muestra

#### 3.5.1 Tipo de población

Se trabaja con una población de 57 colaboradores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal.

### **3.5.2 Muestra**

Se trabaja con un muestreo no probabilístico, ya que el número poblacional es pequeño, por ello se utilizará el mismo número para la muestra del presente estudio.

De esta forma se entiende que el número de la muestra a los que se les aplicará el instrumento es de 57 colaboradores.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS DE RESULTADOS

#### 4.1 Análisis de resultados de la encuesta

**Pregunta 1. El número de actividades que tiene a su responsabilidad están dadas por:**

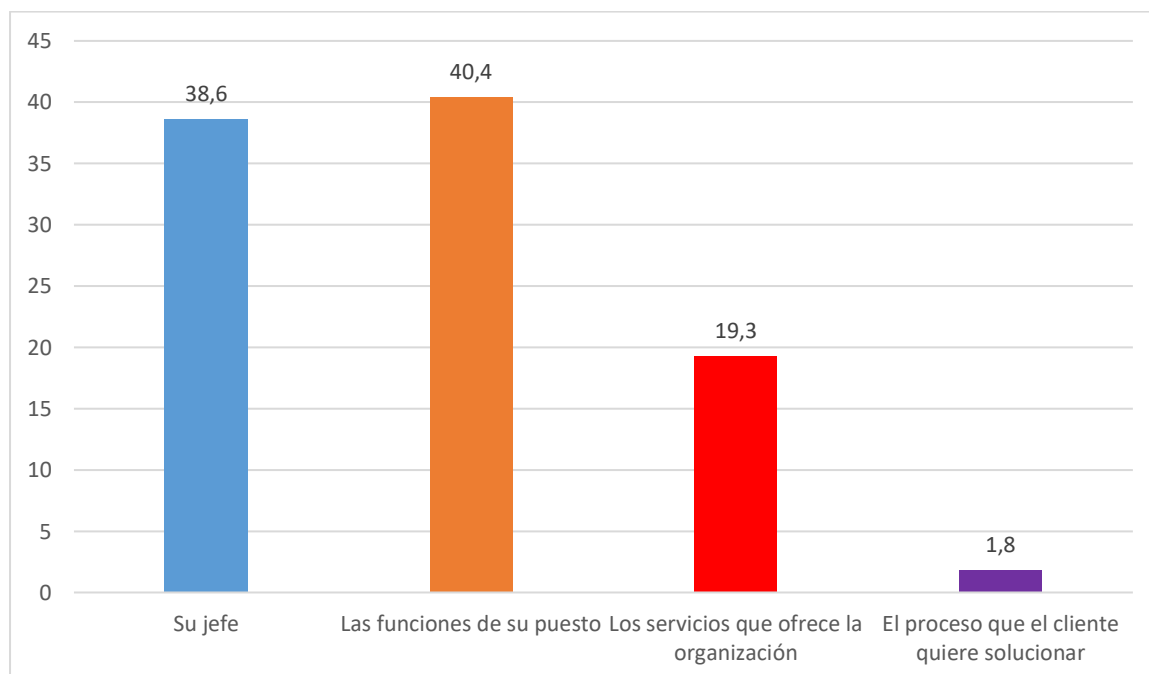
**Tabla 4**

*Número de actividades a su responsabilidad*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Su jefe	22	38,6
Las funciones de su puesto	23	40,4
Los servicios que ofrece la organización	11	19,3
El proceso que el cliente quiere solucionar	1	1,8
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

**Figura 9**

*Número de actividades a su responsabilidad*



Se evidencia que las actividades a responsabilidad de los colaboradores están regidas principalmente por las funciones del puesto 40,4% de forma que el desempeño de sus actividades se basa específicamente al perfil que posee el cargo.



## Pregunta 2. Los objetivos están planteados de acuerdo a:

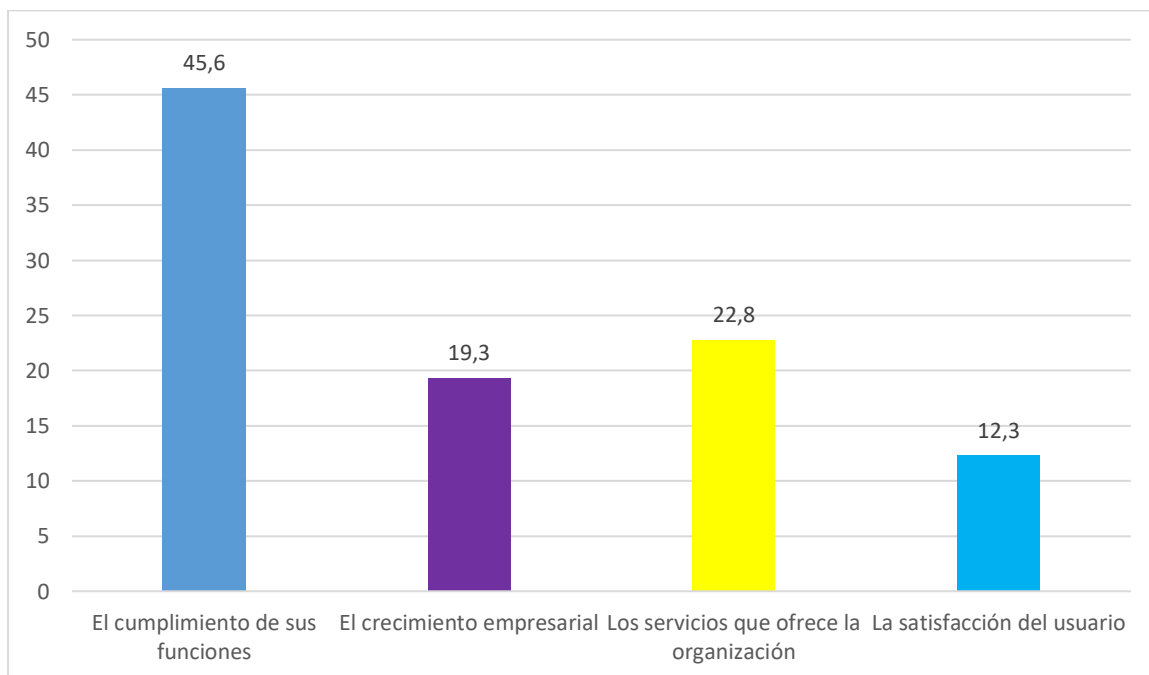
**Tabla 5**

*Objetivos planteados*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
El cumplimiento de sus funciones	26	45,6
El crecimiento empresarial	11	19,3
Los servicios que ofrece la organización	13	22,8
La satisfacción del usuario	7	12,3
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

**Figura 10**

*Objetivos planteados*



De acuerdo al 45,6% de los encuestados consideran que los objetivos planteados dentro de la organización están basadas en el cumplimiento de sus funciones siendo unas frecuencias significativas en tono al desarrollo de los objetivos y como son planteadas dentro de la institución.

**Pregunta 3. El número de actividades que usted desarrolla durante la semana esta entre:**

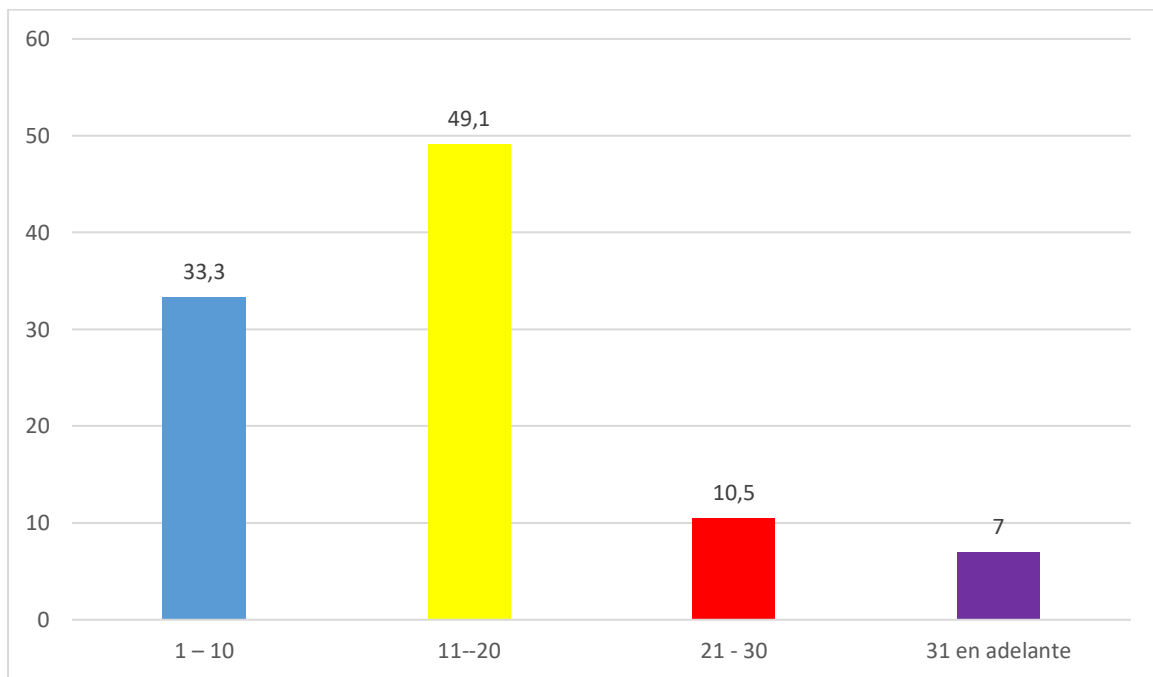
**Tabla 6**

*Número de actividades a desarrollar*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 – 10	19	33,3
11--20	28	49,1
21 - 30	6	10,5
31 en adelante	4	7
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

**Figura 11**

*Número de actividades a desarrollar*



El número de actividades que los colaboradores realizan a la semana es entre 11 y 20 de acuerdo a lo expuesto por el 49,1% que consideran los encuestados, siendo un total de actividades no tan excesivas, siendo posible la realización de las mismas en tiempo y forma.

**Pregunta 4. Los aspectos que considera usted para el cumplimiento de la documentación que está a su responsabilidad es:**

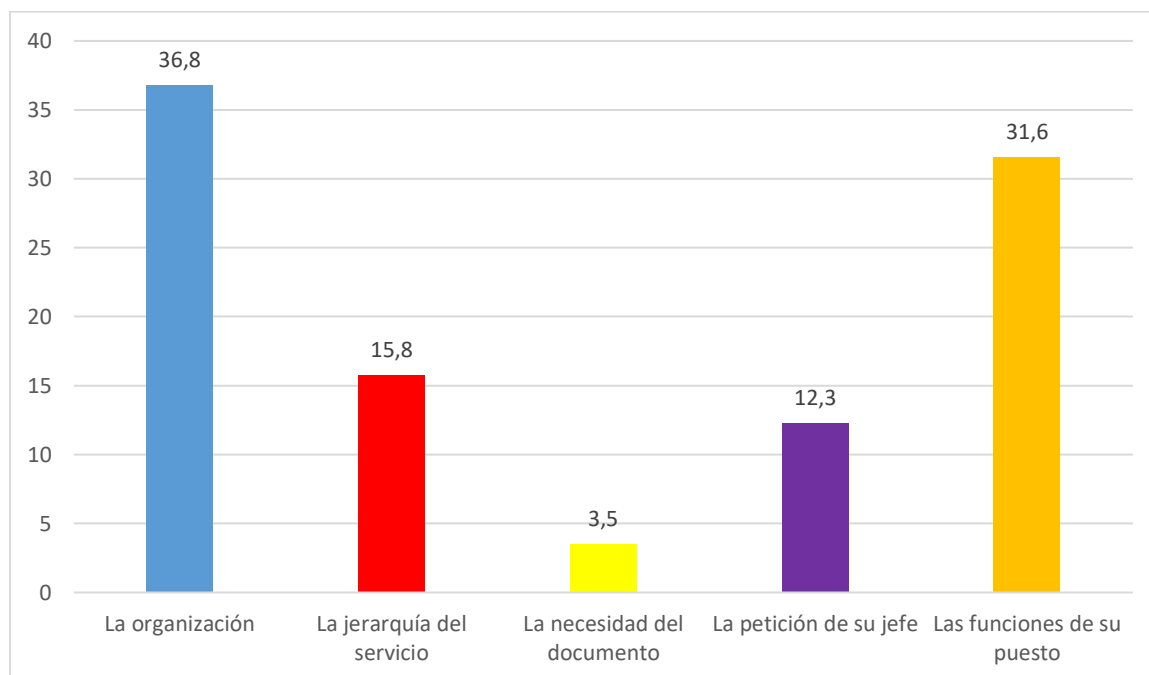
**Tabla 7**

*Aspectos de cumplimiento de la documentación*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
La organización	21	36,8
La jerarquía del servicio	9	15,8
La necesidad del documento	2	3,5
La petición de su jefe	7	12,3
Las funciones de su puesto	18	31,6
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

**Figura 12**

*Aspectos de cumplimiento de la documentación*



Los aspectos que consideran para el cumplimiento de la documentación de los colaboradores son en un 36,8% por la organización y otro 31,6% debido a las funciones de su puesto, de forma que la institución ejerce una influencia importante en los colaboradores puesto que basan su cumplimiento a la misma y a las actividades de su cargo.

**Pregunta 5. Con que frecuencia logra cumplir con la documentación que se encuentra a su responsabilidad**

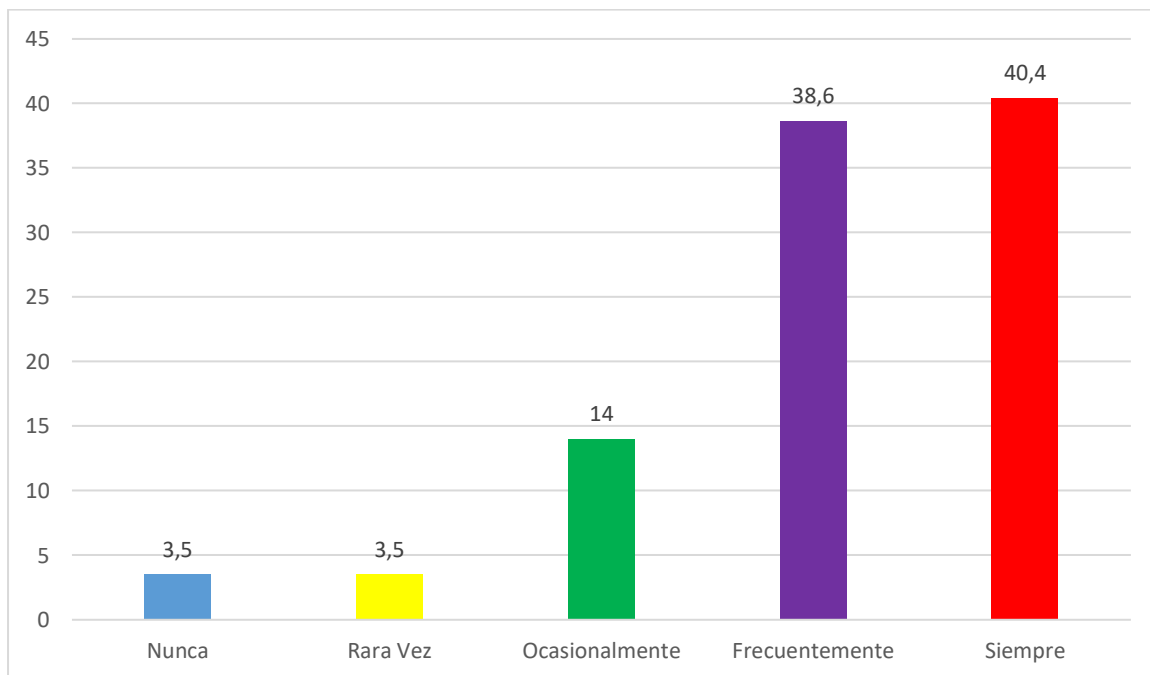
**Tabla 8**

*Frecuencia de cumplimiento de la documentación*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Nunca	2	3,5
Rara Vez	2	3,5
Ocasionalmente	8	14
Frecuentemente	22	38,6
Siempre	23	40,4
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

**Figura 13**

*Frecuencia de cumplimiento de la documentación*



El 40,4% de los encuestados logra cumplir con la documentación que se encuentra a su responsabilidad siempre, siendo significativo el desarrollo de sus actividades, ya que indica que se encuentran desempeñando de forma correcta en su puesto y en torno a las actividades que realiza.

**Pregunta 6. Para mejorar el nivel de control que poseen en la documentación y los diferentes procesos organizacionales se debe tomo en cuenta:**

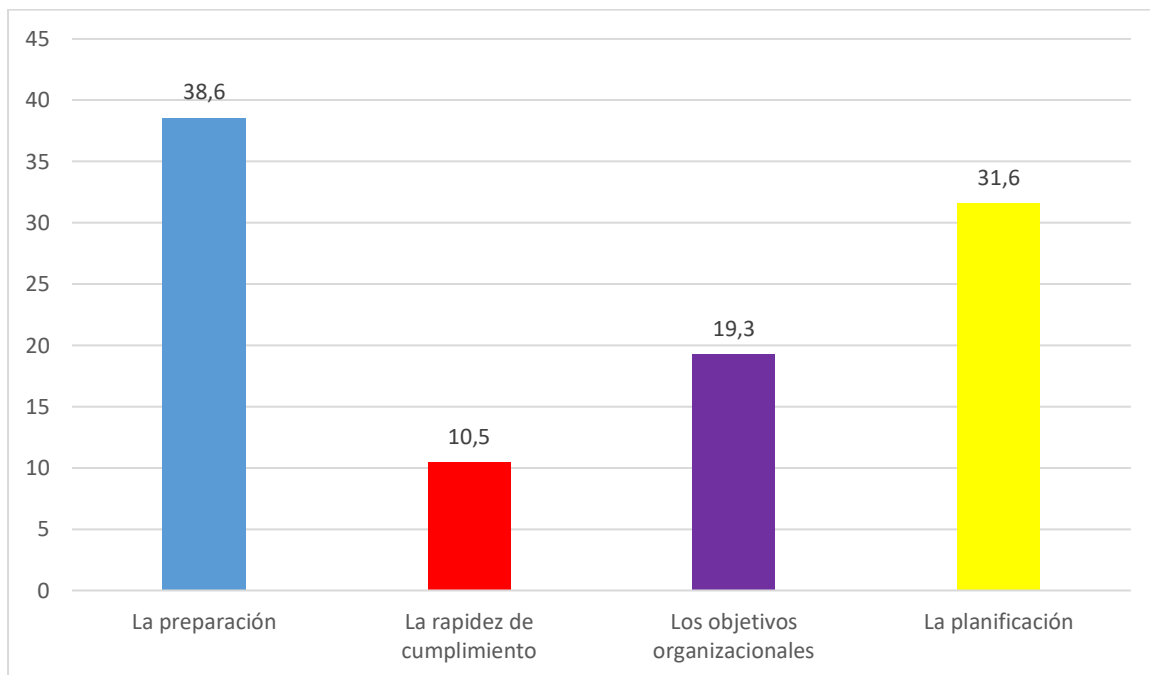
**Tabla 9**

*Nivel de control de la documentación*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
La preparación	22	38,6
La rapidez de cumplimiento	6	10,5
Los objetivos organizacionales	11	19,3
La planificación	18	31,6
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

**Figura 14**

*Nivel de control de la documentación*



En torno a la mejora del nivel de control que poseen en la documentación y los diferentes procesos organizacionales los colaboradores toman en cuenta en un 38,6% la preparación para ello y un 31,6% se basan en la planificación de las actividades en torno a la documentación y procesos, evidenciando un control significativo en la productividad laboral en base a que planifican y se preparan para ello.

**Pregunta 7. Cuál es el número de procesos organizacionales que cumple durante la semana**

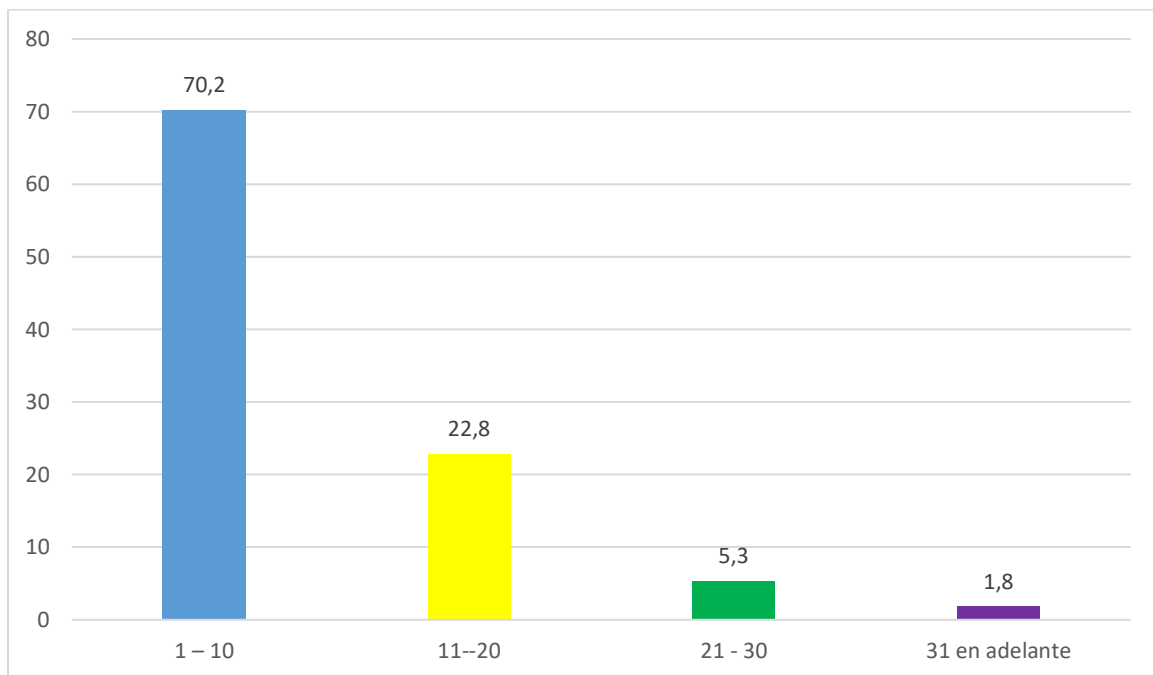
**Tabla 10**

*Número de procesos organizacionales*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 – 10	40	70,2
11--20	13	22,8
21 - 30	3	5,3
31 en adelante	1	1,8
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

**Figura 15**

*Número de procesos organizacionales*



El número de procesos organizacionales que cumplen los colaboradores durante la semana de trabajo se evidencia que el 70,2% de los participantes expresan que va de 1 a 10 procesos, por lo que el cumplimiento de los mismos es posible, debido a la adecuada cantidad de procesos que llevan a cabo.

**Pregunta 8. Los elementos que influyen en el cumplimiento de los objetivos planteados de acuerdo a los procesos a realizar dentro de la organización es:**

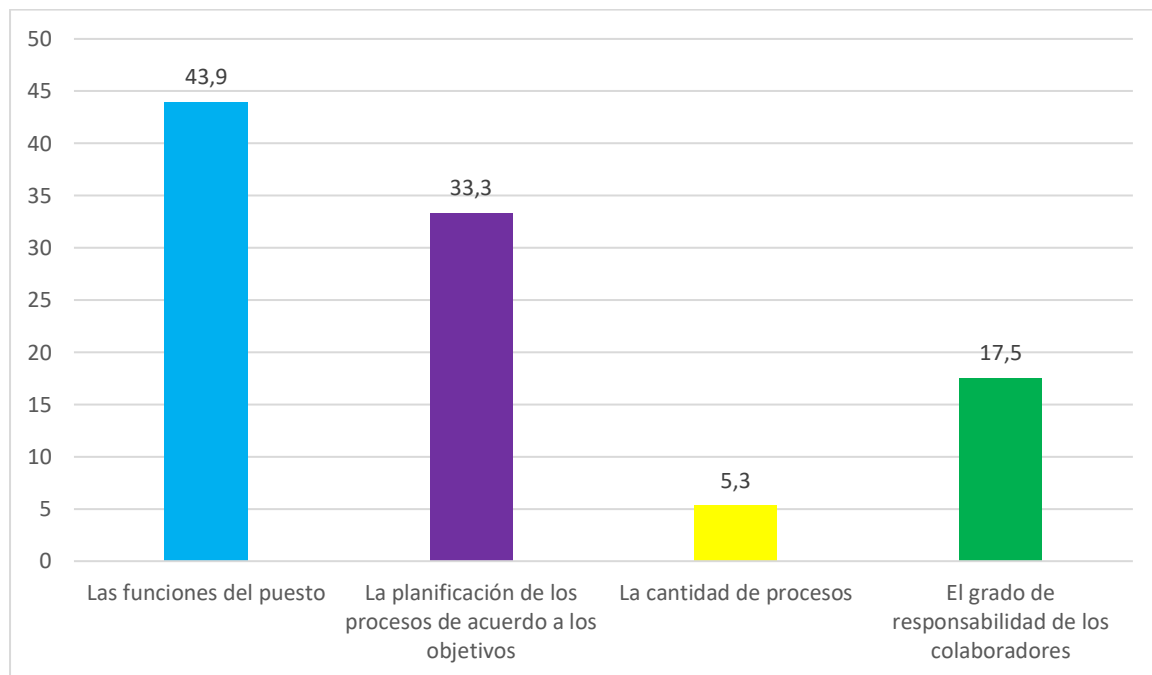
**Tabla 11**

*Cumplimiento de los objetivos*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Las funciones del puesto	25	43,9
La planificación de los procesos de acuerdo a los objetivos	19	33,3
La cantidad de procesos	3	5,3
El grado de responsabilidad de los colaboradores	10	17,5
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

**Figura 16**

*Cumplimiento de los objetivos*



El 43,9% de los colaboradores consideran la las funciones del puesto como un elemento influyente en el cumplimiento de los objetivos planteados, el otro 33,3% expresa que se basan en la planificación de los procesos de acuerdo a los objetivos. Considerando que la base del desempeño y productividad laboral se sustentan en torno a las actividades a realizar y la forma en la que la planifican para generar un correcto proceso.

**Pregunta 9. De acuerdo a usted, que aspecto influyen en el crecimiento organizacional**

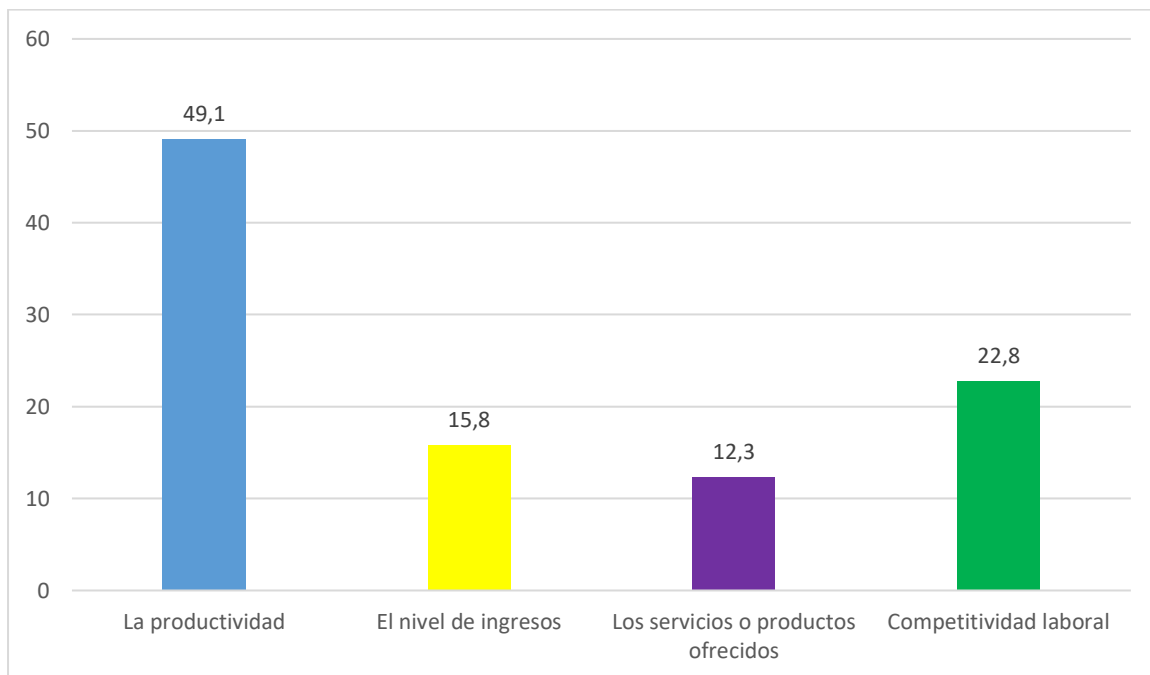
**Tabla 12**

*Aspectos que influyen en el crecimiento organizacional*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
La productividad	28	49,1
El nivel de ingresos	9	15,8
Los servicios o productos ofrecidos	7	12,3
Competitividad laboral	13	22,8
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

**Figura 17**

*Aspectos que influyen en el crecimiento organizacional*



En torno al crecimiento organizacional, se evidencia que el 49,1% de los colaboradores consideran que el aspecto más influyente en ello es la productividad, de forma que la forma en la que se desempeñan y cumplen con sus funciones es la clave para la institución y sus colaboradores.



## Pregunta 10. Los archivos o documentos están organizados por

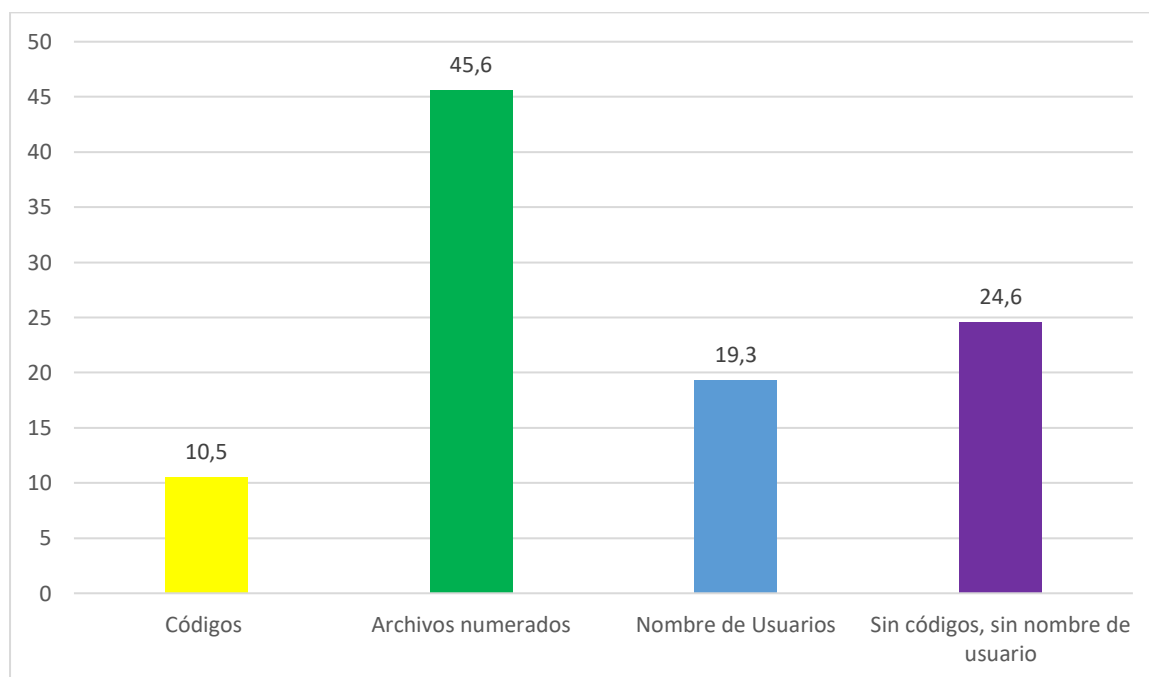
**Tabla 13**

*Organización de los archivos o documentos*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Códigos	6	10,5
Archivos numerados	26	45,6
Nombre de Usuarios	11	19,3
Sin códigos, sin nombre de usuario	14	24,6
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

**Figura 18**

*Organización de los archivos o documentos*



Los archivos y documentos de la institución se encuentran organizados en base a archivos numerados, este resultado es de acuerdo al 45,6% de los colaboradores quienes expresaron que establecen un orden adecuado y de fácil reconocimiento para obtener los mismos con mayor rapidez.

**Pregunta 11. Existe un calificador para que el usuario señale la atención brindada**

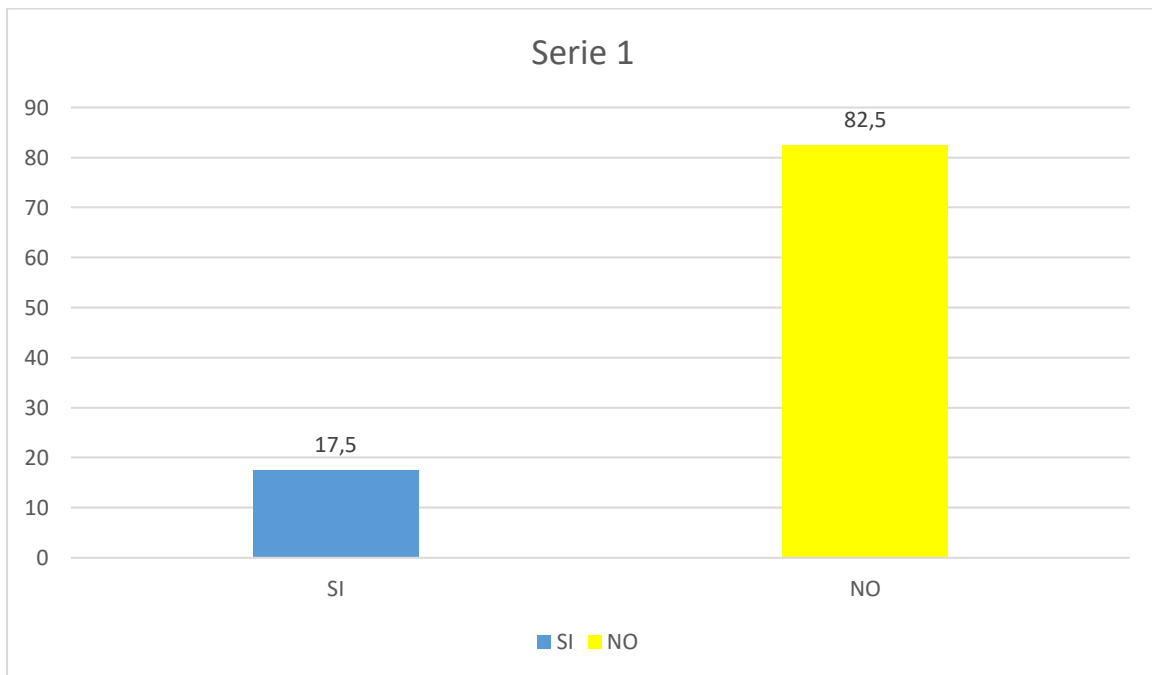
**Tabla 14**

*Calificador de atención brindada*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
SI	10	17,5
NO	47	82,5
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

**Figura 19**

*Calificador de atención brindada*



El 82,5% de los colaboradores de la organización considera que existe un calificador para que el usuario señale la atención brindada, con lo que se puede obtener datos sobre cómo se sienten a la hora de ser atendidos, si se satisface o no sus necesidades.

**Pregunta 12. Usted considera que el entorno que usted se desenvuelven existe falencias en**

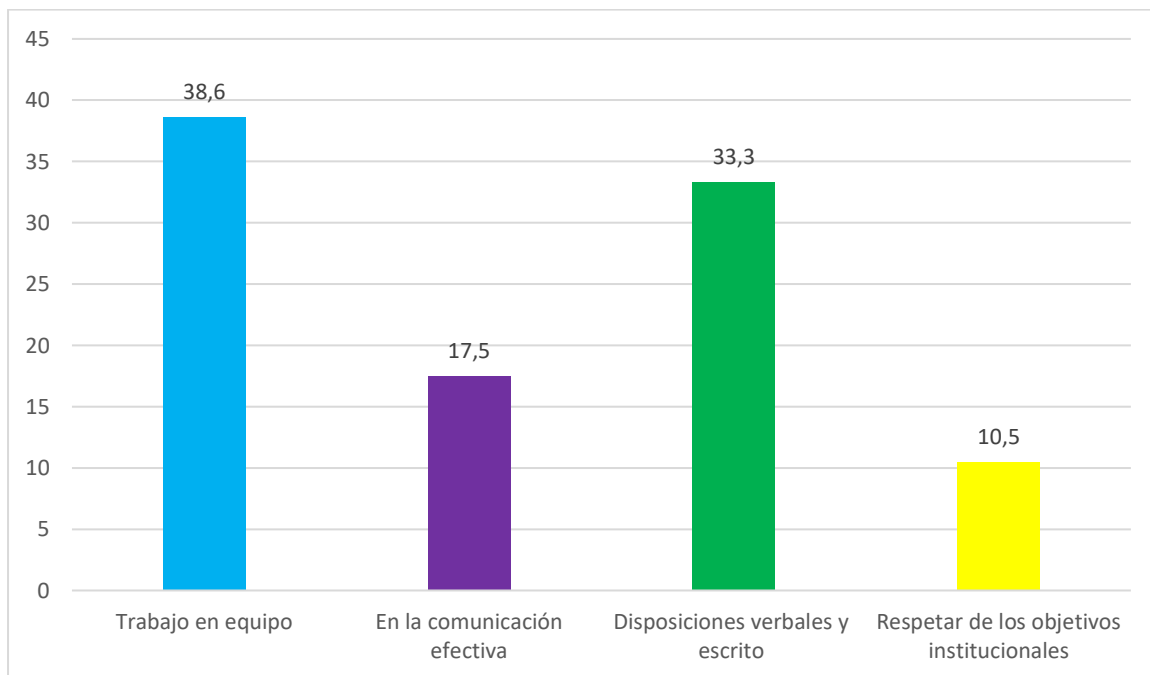
**Tabla 15**

*Entorno de trabajo*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Trabajo en equipo	22	38,6
En la comunicación efectiva	10	17,5
Disposiciones verbales y escrito	19	33,3
Respetar de los objetivos institucionales	6	10,5
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

**Figura 20**

*Entorno de trabajo*



En cuanto a las falencias del entorno en el que trabajan los colaboradores encuestados, se evidencia que el 38,6% se encuentran en el trabajo en equipo, otro 33,3% expresan que las falencias se dan en las disposiciones verbales y escritas dentro de la organización, por lo que se considera que la problemática se basa en la falta de liderazgo y los problemas de comunicación.

**Pregunta 13. En torno a la preparación de personal, que aspectos influyen en el desempeño de los colaboradores**

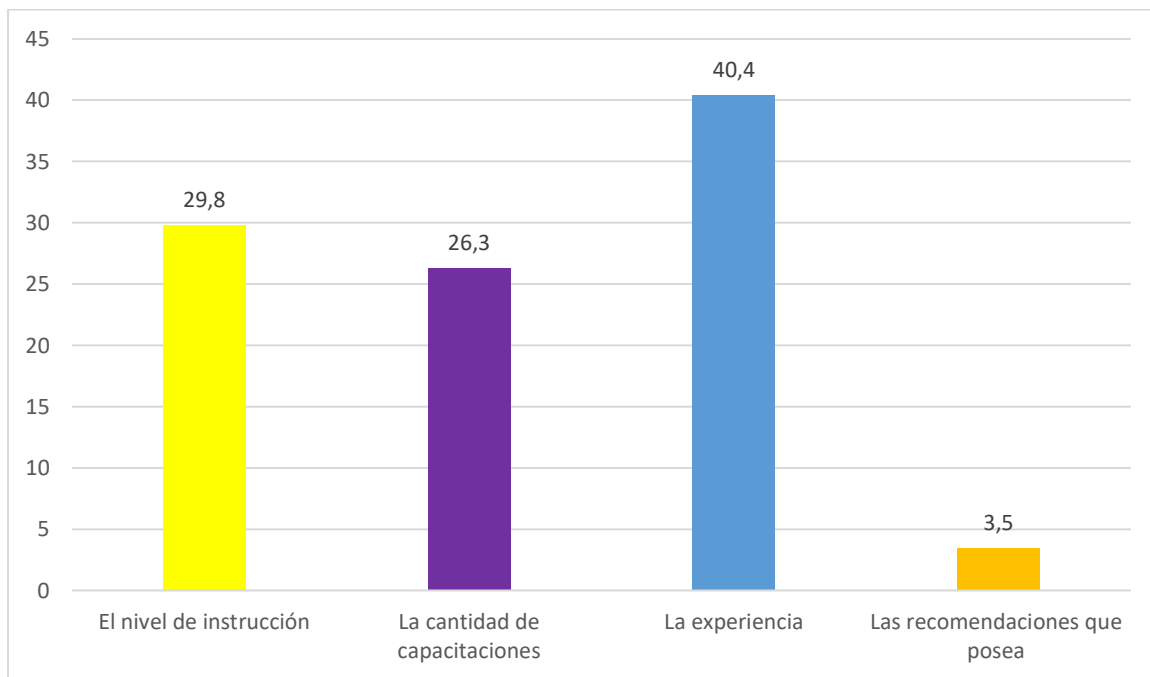
**Tabla 16**

*Preparación de personal*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
El nivel de instrucción	17	29,8
La cantidad de capacitaciones	15	26,3
La experiencia	23	40,4
Las recomendaciones que posea	2	3,5
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

**Figura 21**

*Preparación de personal*



En torno a la preparación de personal, los aspectos que influyen en el desempeño de los colaboradores son en un 40,4 la experiencia, de forma que las habilidades adquiridas durante sus tiempos de trabajo se consideran importante a la hora de determinar su desempeño laboral.

**Pregunta 14. Los aspectos a tomar en cuenta para la resolución de los problemas en la empresa es**

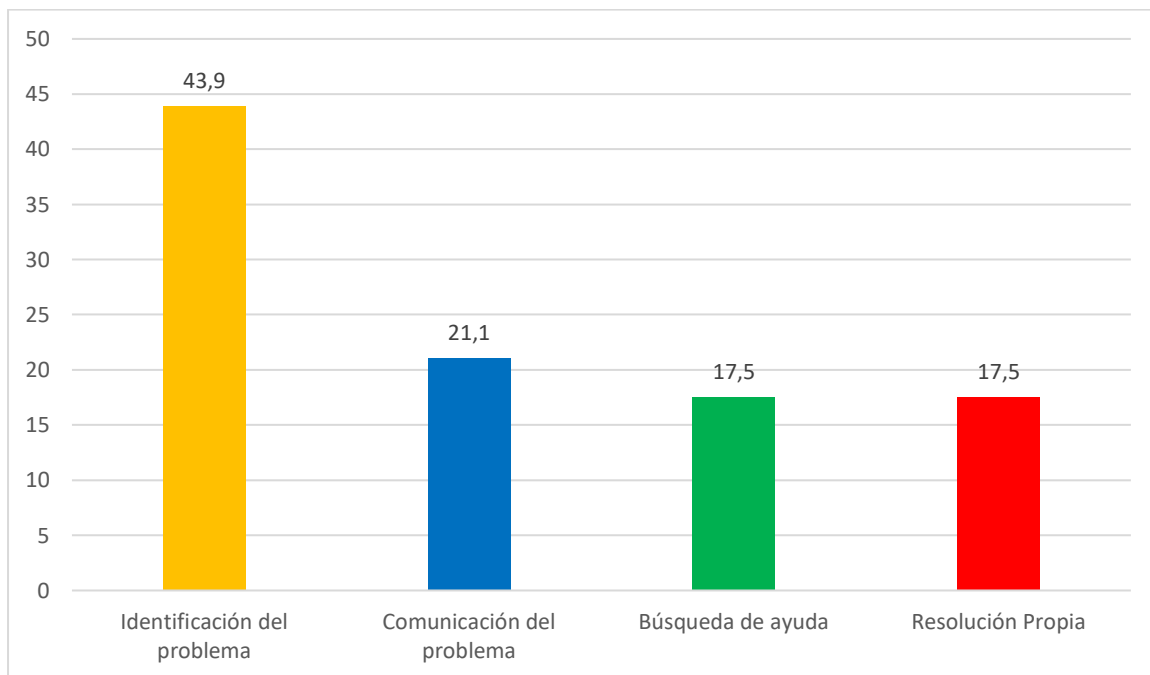
**Tabla 17**

*Resolución de los problemas en la empresa*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Identificación del problema	25	43,9
Comunicación del problema	12	21,1
Búsqueda de ayuda	10	17,5
Resolución Propia	10	17,5
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

**Figura 22**

*Resolución de los problemas en la empresa*



El aspecto que más se toma en cuenta, según los colaboradores, para la preparación de personal, que aspectos influyen en el desempeño de los colaboradores la identificación del problema en un 43,9%, por lo que logran determinar la situación, la especificidad de lo que sucede para la planificación de soluciones a los mismos, para una rápida actuación.

**Pregunta 15. La organización de su trabajo respecto hacia el enfoque de los objetivos de la institución es**

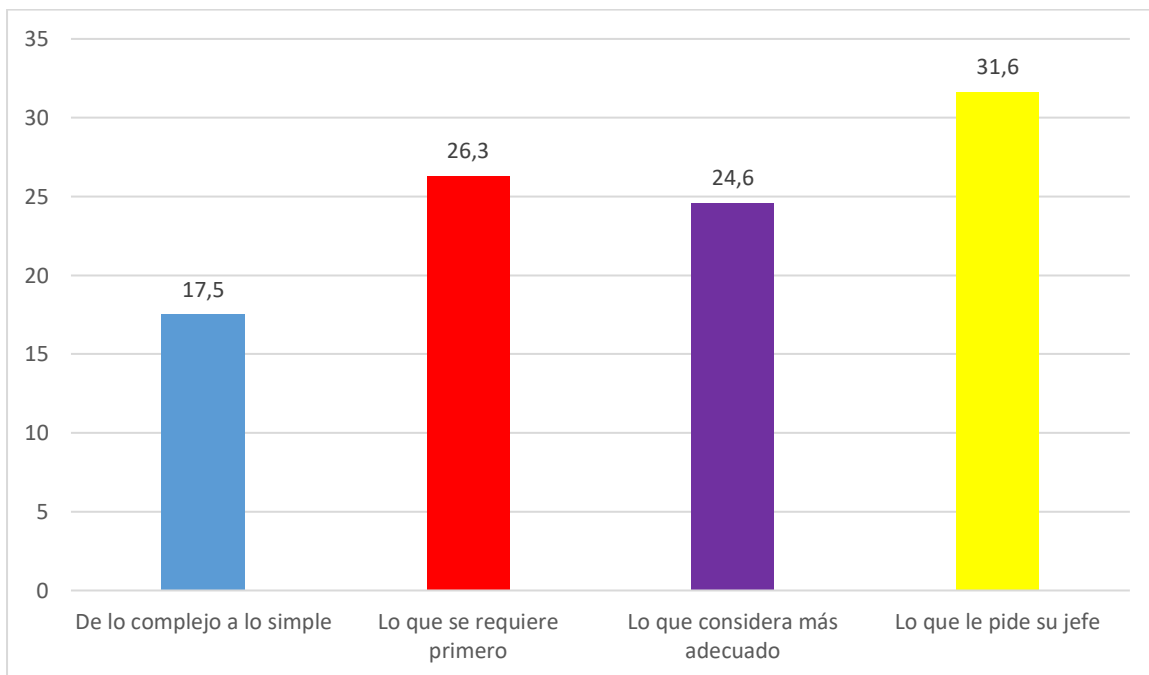
**Tabla 18**

*Organización de trabajo*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
De lo complejo a lo simple	10	17,5
Lo que se requiere primero	15	26,3
Lo que considera más adecuado	14	24,6
Lo que le pide su jefe	18	31,6
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

**Figura 23**

*Organización de trabajo*



En torno a la forma en la que organizan los colaboradores su trabajo se da de acuerdo al enfoque de lo que pide su jefe en un 31,6%, a este valor le sigue un 26,3% quienes consideran que realizan lo que se requiere primero, es decir poseen una actuación adecuada a la hora de desarrollar sus actividades laborales como parte de la productividad.

## Pregunta 16. El puesto en el que usted se desempeña están acorde a

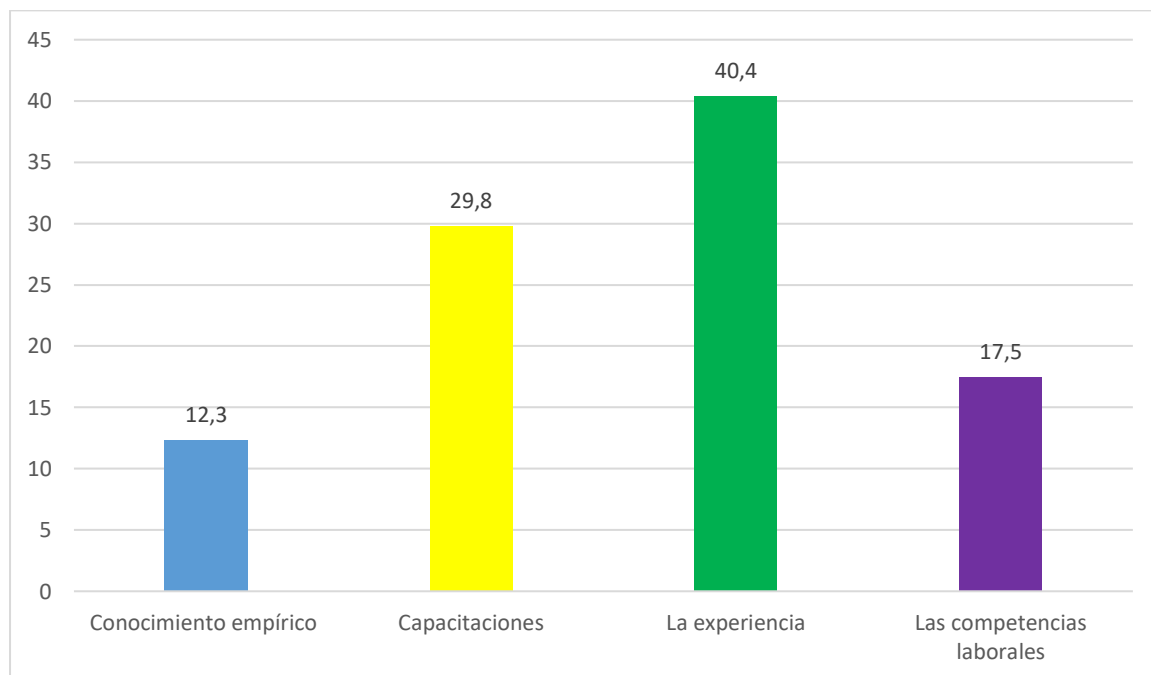
**Tabla 19**

*Puesto en el que se desempeña*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Conocimiento empírico	7	12,3
Capacitaciones	17	29,8
La experiencia	23	40,4
Las competencias laborales	10	17,5
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

**Figura 24**

*Puesto en el que se desempeña*



El puesto en el que se desempeña el 40,4% de los colaboradores está acorde a su experiencia, mientras que el 29,8% considera que se encuentra sujeto a sus capacitaciones. Consideran por ello que el desempeño depende mucho de no solo cuanto ha aprendido con el tiempo, sino también de la formación que adquiere con los nuevos retos.

**Pregunta 17. La institución para implementar capacitaciones a sus colaboradores toma en cuenta**

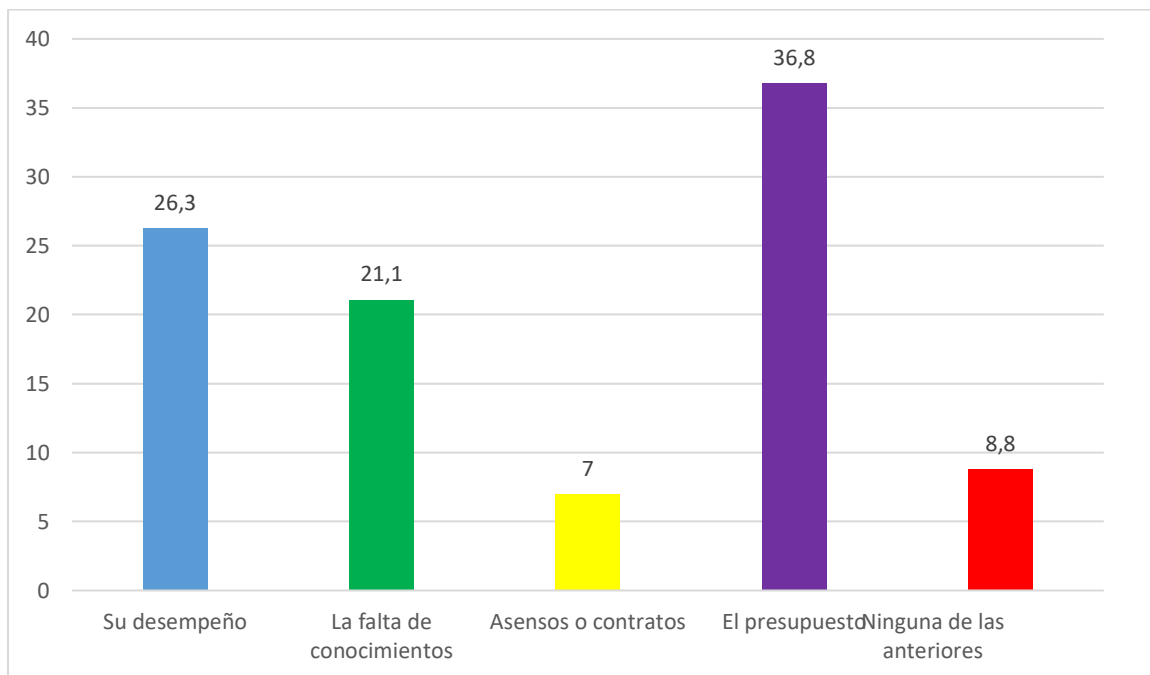
**Tabla 20**

*Implementación de capacitaciones*

<b>Alternativas</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Su desempeño	15	26,3
La falta de conocimientos	12	21,1
Asensos o contratos	4	7
El presupuesto	21	36,8
Ninguna de las anteriores	5	8,8
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

**Figura 25**

*Implementación de capacitaciones*



Las capacitaciones implementadas por la empresa se dan en torno al presupuesto de acuerdo al 36,8%, mientras que el 26,3% considera que su desempeño depende de las planificaciones y recursos, por lo que el presupuesto es la base de las actividades que se estipulan para el futuro de la institución.



## Pregunta 18. Cada que tiempo la institución les proporciona capacitaciones

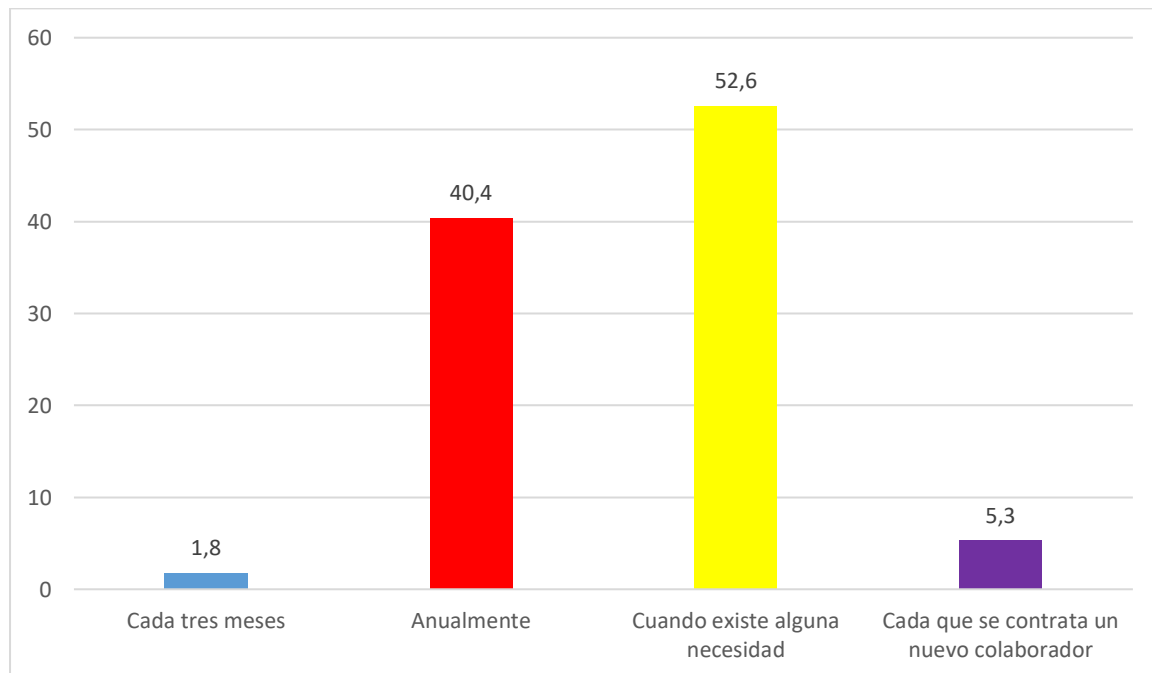
Tabla 21

*Proporción de capacitaciones*

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Cada tres meses	1	1,8
Anualmente	23	40,4
Cuando existe alguna necesidad	30	52,6
Cada que se contrata un nuevo colaborador	3	5,3
<b>Total</b>	<b>57</b>	<b>100</b>

Figura 26

*Proporción de capacitaciones*



Finalmente, la empresa le proporciona a los colaboradores cuando existe alguna necesidad que las requiera, esto se consideró ya que el 52,6% de los colaboradores así lo expresa, mientras que un 40,4% comentó que se dan de forma anual, de forma que se evidencia que estipulan una planificación de capacitaciones anual, a la par de capacitaciones que se realizan por necesidad de la implementación de algún nuevo proceso que requiera una preparación espontanea del personal.

## 4.2 Comprobación de hipótesis

### Hipótesis general

**H<sub>a</sub>:** La gestión por procesos incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal.

**H<sub>0</sub>:** La gestión por procesos no incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal.

**Tabla 22**

*Correlación hipótesis general*

			<b>Gestión por procesos</b>	<b>Desempeño laboral</b>
Pearson	<b>Gestión por procesos</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,978**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N	57	57	
	<b>Desempeño laboral</b>	Coeficiente de correlación	,993**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		57	57	

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

En la comprobación de la hipótesis general se evidencia un valor de significancia de ,000 siendo este menor a ,05 se considera la aceptación de la H<sub>a</sub> la cual considera que la gestión por procesos incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal. Asimismo, la gestión por procesos y el desempeño laboral posee una relación de ,993 en torno al valor de Pearson lo que indica una relación positiva, directa y muy alta.

### Hipótesis específica 1

**H<sub>a</sub>:** La identificación de procesos incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal.

**H<sub>0</sub>:** La identificación de procesos no incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal.

**Tabla 23***Correlación hipótesis específica 1*

			<b>Identificación de procesos</b>	<b>Desempeño laboral</b>
<b>Pearson</b>	<b>Identificación de procesos</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,953**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	<b>Desempeño laboral</b>	Coeficiente de correlación	,953**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

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

En la comprobación de la hipótesis general se evidencia un valor de significancia de ,000 siendo este menor a ,05 se considera la aceptación de la  $H_a$  la cual considera que la identificación de procesos incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal. Asimismo, la identificación de procesos y el desempeño laboral posee una relación de ,953 en torno al valor de Pearson lo que indica una relación positiva, directa y muy alta.

### Hipótesis específica 2

$H_a$ : La documentación y control de procesos incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal.

$H_0$ : La documentación y control de procesos no incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal.

**Tabla 24***Correlación hipótesis específica 2*

			<b>Documentación y control de procesos</b>	<b>Desempeño laboral</b>
<b>Pearson</b>	<b>Documentación y control de procesos</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,979**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	57	57
	<b>Desempeño laboral</b>	Coeficiente de correlación	,979**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	57	57

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

En la comprobación de la hipótesis general se evidencia un valor de significancia de ,000 siendo este menor a ,05 se considera la aceptación de la  $H_a$  la cual considera que la documentación y control de procesos incide en el desempeño laboral de los

servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal. Asimismo, la documentación y control de procesos y el desempeño laboral posee una relación de ,979 en torno al valor de Pearson lo que indica una relación positiva, directa y muy alta.

### Hipótesis específica 3

**H<sub>a</sub>:** La mejora continua incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal.

**H<sub>0</sub>:** La mejora continua no incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal.

**Tabla 25**

*Correlación hipótesis específica 3*

			<b>Mejora continua</b>	<b>Desempeño laboral</b>
<b>Pearson</b>	<b>Mejora continua</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,925**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		57	57
	<b>Desempeño laboral</b>	Coeficiente de correlación	,925**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		57	57	

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

En la comprobación de la hipótesis general se evidencia un valor de significancia de ,000 siendo este menor a ,05 se considera la aceptación de la H<sub>a</sub> la cual considera que la mejora continua incide en el desempeño laboral de los servidores del Cuerpo de Bomberos del Cantón La Troncal. Asimismo, la mejora continua y el desempeño laboral posee una relación de ,925 en torno al valor de Pearson lo que indica una relación positiva, directa y muy alta.

## Tabla cruzada de las variables de gestión de procesos y desempeño laboral

**Tabla 26**

*Tabla cruzada de variables*

		Desempeño laboral				Total	
		El nivel de instrucción	La cantidad de capacitaciones	La experiencia	La recomendación que posea		
Gestión por procesos	El cumplimiento de sus funciones	Recuento	17	9	0	0	26
		% total	29,8%	15,8%	0,0%	0,0%	45,6%
	El crecimiento empresarial	Recuento	0	6	5	0	11
		% total	0,0%	10,5%	8,8%	0,0%	19,3%
	Los servicios que ofrece la organización	Recuento	0	0	13	0	13
		% total	0,0%	0,0%	22,8%	0,0%	22,8%
	La satisfacción del usuario	Recuento	0	0	5	2	7
		% total	0,0%	0,0%	8,8%	3,5%	12,3%
	Total	Recuento	17	15	23	2	57
		% total	29,8%	26,3%	40,4%	3,5%	100,0%

Como parte del análisis se evidencia que en torno a la gestión por procesos, los objetivos para su cumplimiento se basan principalmente en el cumplimiento de sus funciones, las cuales a su vez se desarrollan de acuerdo a su nivel de instrucción en un 29,8% como se lo evidencia en la tabla, otro factor que influye en gran medida en la gestión por procesos son los servicios que ofrece la organización que se ven influenciados por la experiencia de los colaboradores en torno a su desempeño laboral en un 22,8%.

### **4.3 Propuesta**

**Objetivo:** Diseñar un modelo de gestión de procesos para el cuerpo de bomberos La Troncal.

#### **4.3.1. Procesos del Cuerpo de Bomberos**

Procesos de compra, para guía que lleven a cabo una correcta ejecución en las compras que tengan planificados para cada año, con la finalidad de cumplir con el presupuesto y metas de la institución.

Procesos de pago que se basan en la cancelación de los bienes o servicios contratados a proveedores para satisfacer a las necesidades del Cuerpo de bomberos La Troncal.

Procesos de Permiso de funcionamiento es el entorno a los servicios dirigidos al cliente externo (la comunidad) y sus necesidades como parte del cumplimiento sus actividades de negocio.

Modelo de gestión de procesos para el cuerpo de bomberos La Troncal.	<b>Fecha</b>	<i>Mayo de 2022</i>		
	<b>Página</b>	<i>1</i>	<b>De</b>	<i>8</i>

## **Cuerpo de Bomberos La Troncal**

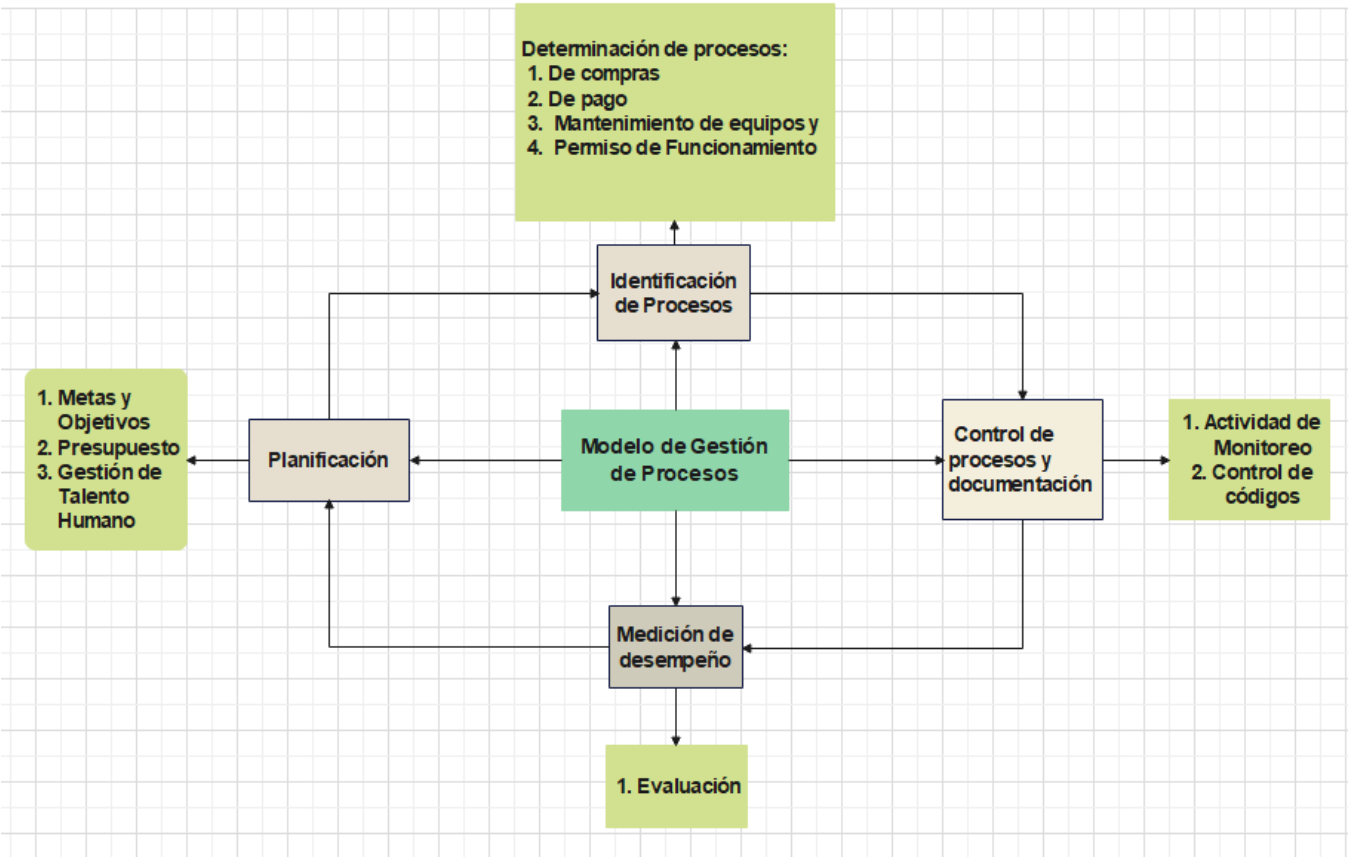
### **Propuesta de trabajo investigativo**



**Modelo de gestión de procesos para el Cuerpo de Bomberos la Troncal**

**Figura 27**

*Estructura de la propuesta*



Elaborado por: Luis Alberto Cayamacela y Erika Jadira Romero Cárdenas



Modelo de gestión de procesos para el cuerpo de bomberos La Troncal.	<b>Fecha</b>	<i>Mayo de 2022</i>		
	<b>Página</b>	3	<b>De</b>	8

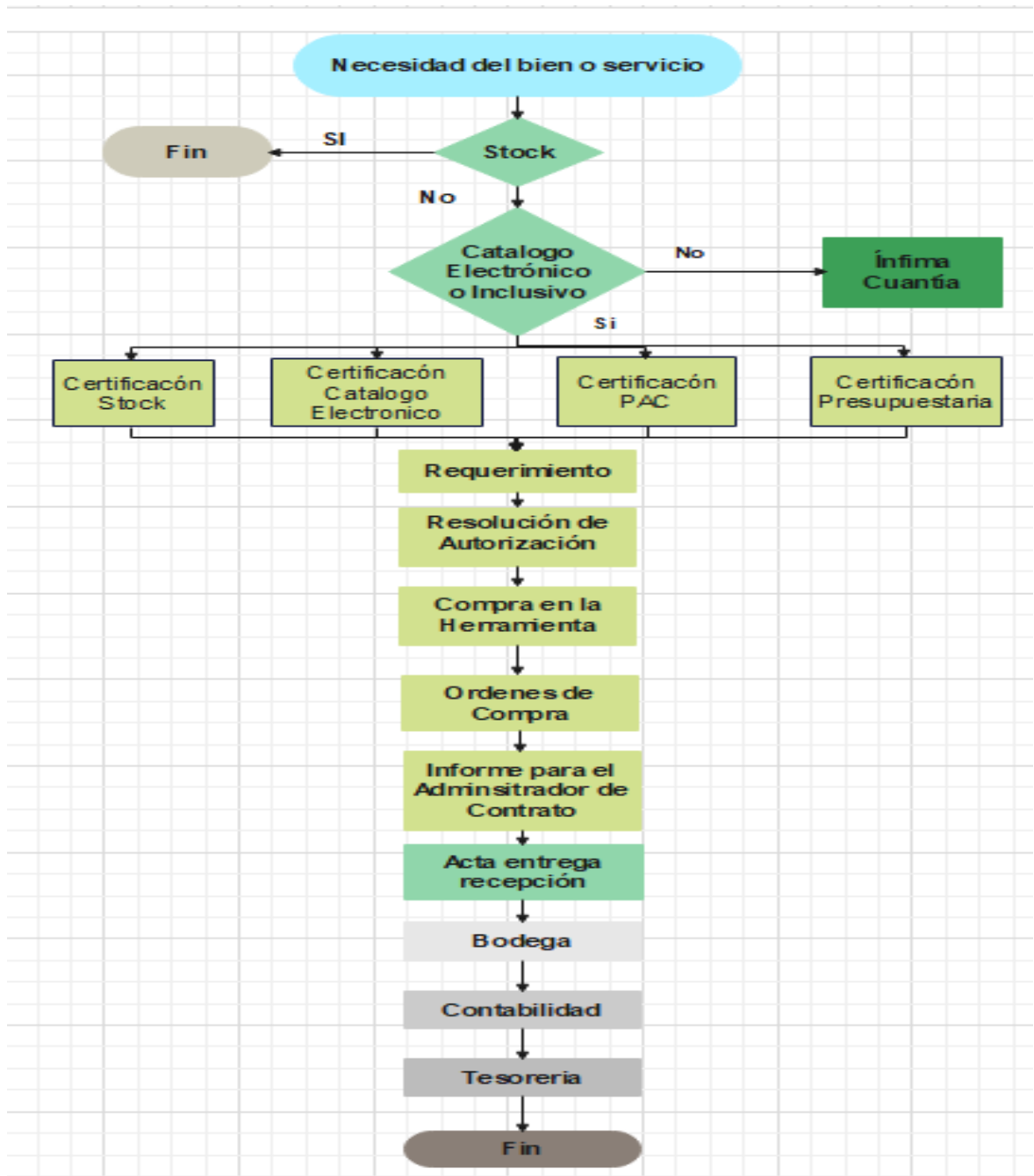
Como parte de la especificación de las actividades por procesos se evidencia la descripción detallada de cada una de las actividades que se llevarán a cabo dentro de la organización.

### Figura 28

*Elementos y segregación de la propuesta.*

<b>Categoría</b>	<b>elementos</b>	<b>Beneficio</b>
<b>Identificación de Procesos</b>	Proceso de Compras	Al aplicar los elementos propuestos en esta categoría contribuirá en realizar los procesos de manera correcta evitando inconvenientes y sanciones a futuro.
	Proceso de Pagos	
	Proceso de Mantenimiento de Equipo	
	Proceso de Permiso de funcionamiento	
<b>Control de procesos y documentación</b>	Actividad de Monitoreo	Tener un archivo adecuado para facilitar los tramites de manera eficiente en la institución
	Control de Códigos	
<b>Medición de desempeño</b>	Evaluación	Servidores capacitados y eficientes para realizar sus funciones de la manera correcta para cumplir las metas de la empresa
<b>Planificación</b>	Metas y Objetivos	Una vez cumplido con lo planificado de manera correcta se puede tomar decisiones para el beneficio de la institución
	Presupuesto	
	Gestión de Talento Humano	

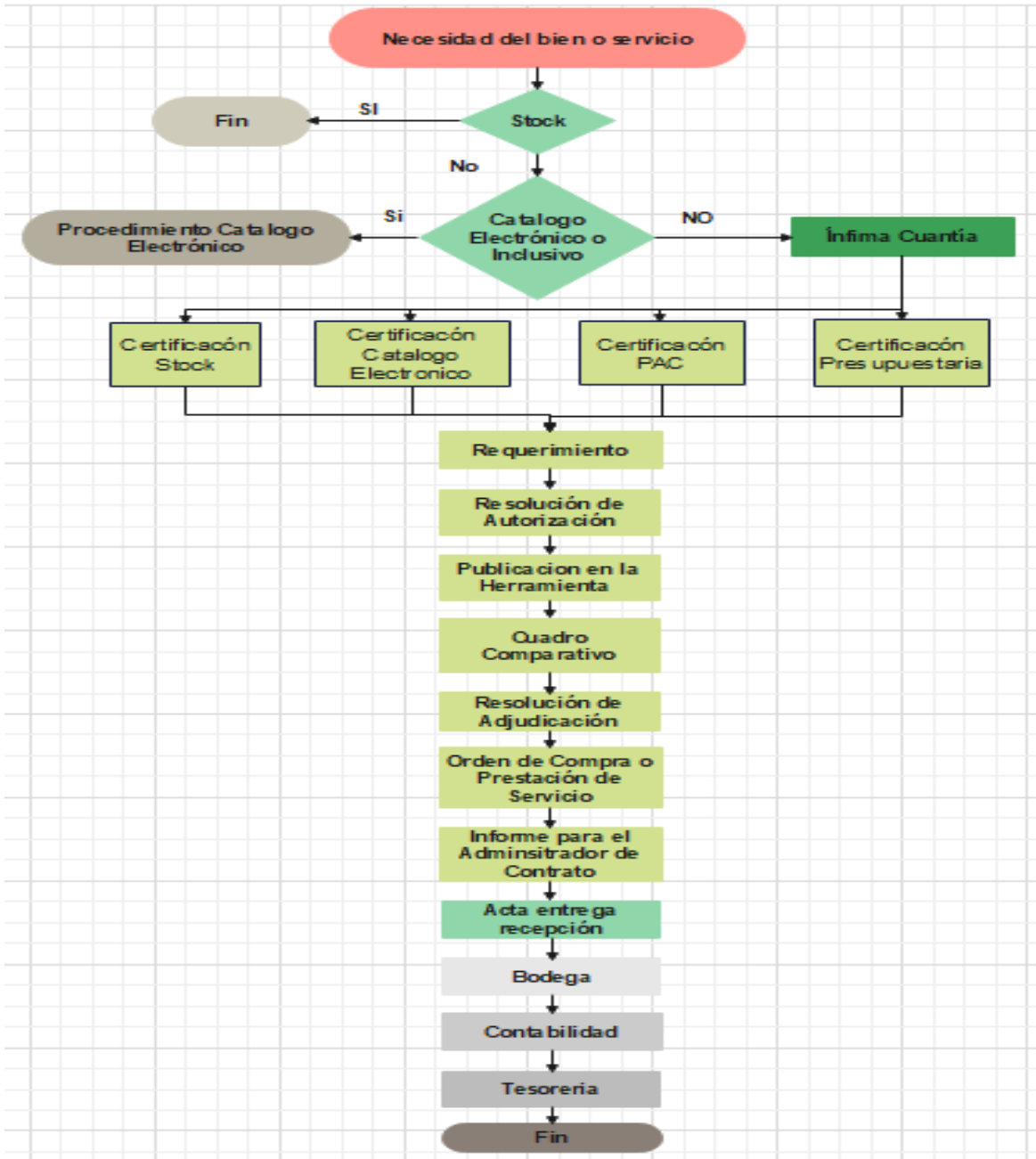
**Figura 29**  
Procesos de Compras (Catalogo Electrónico o Inclusivo)



Elaborado Por: Luis Alberto Cayamcela, 2022

**Figura 30**

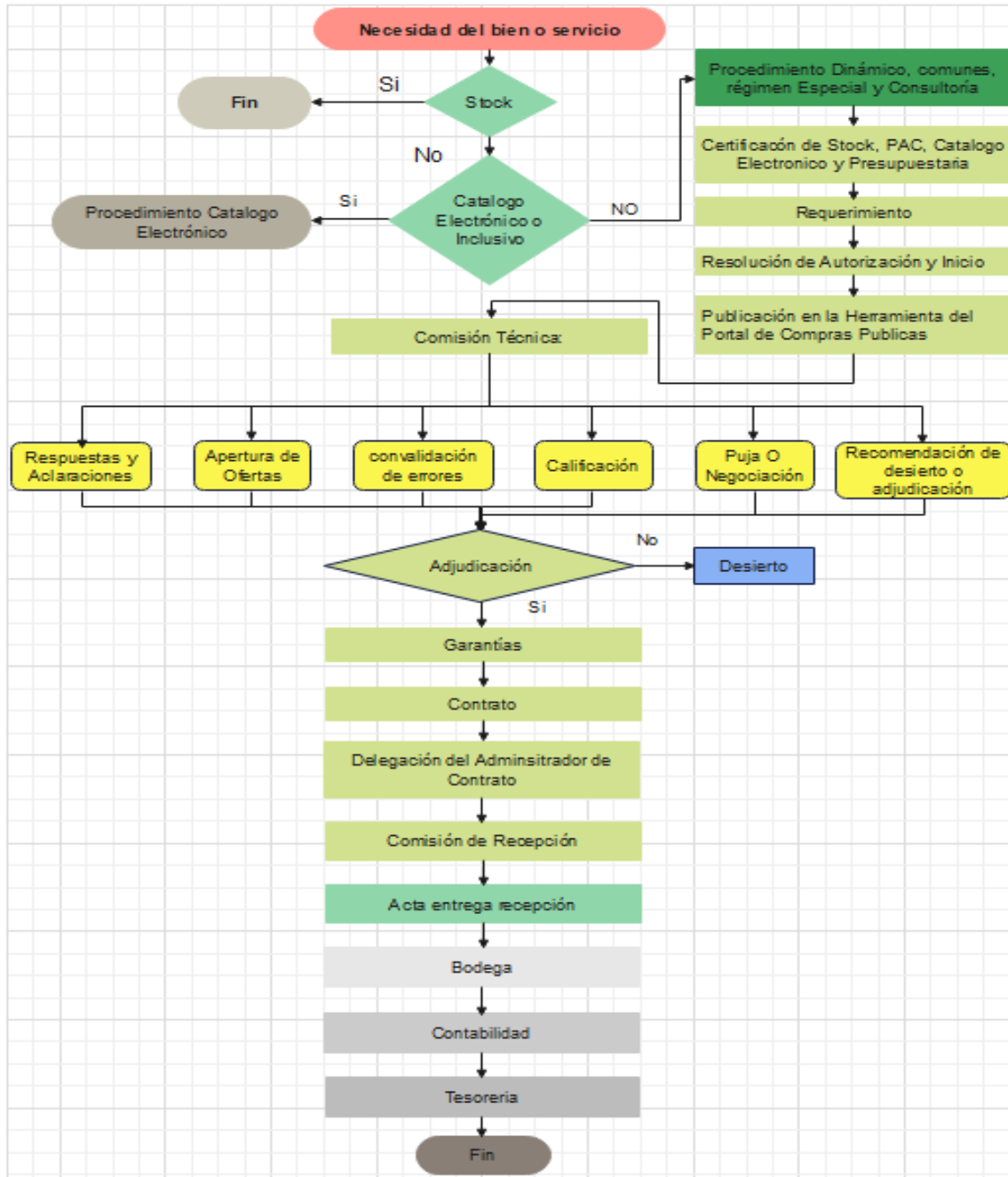
Procesos de Compras (Ínfima Cuantía)



Elaborado Por: Luis Alberto Cayamcela, 2022

**Figura 31**

Procesos de Compras (Procedimientos Dinámicos, Comunes, Régimen Especial y Consultoría)

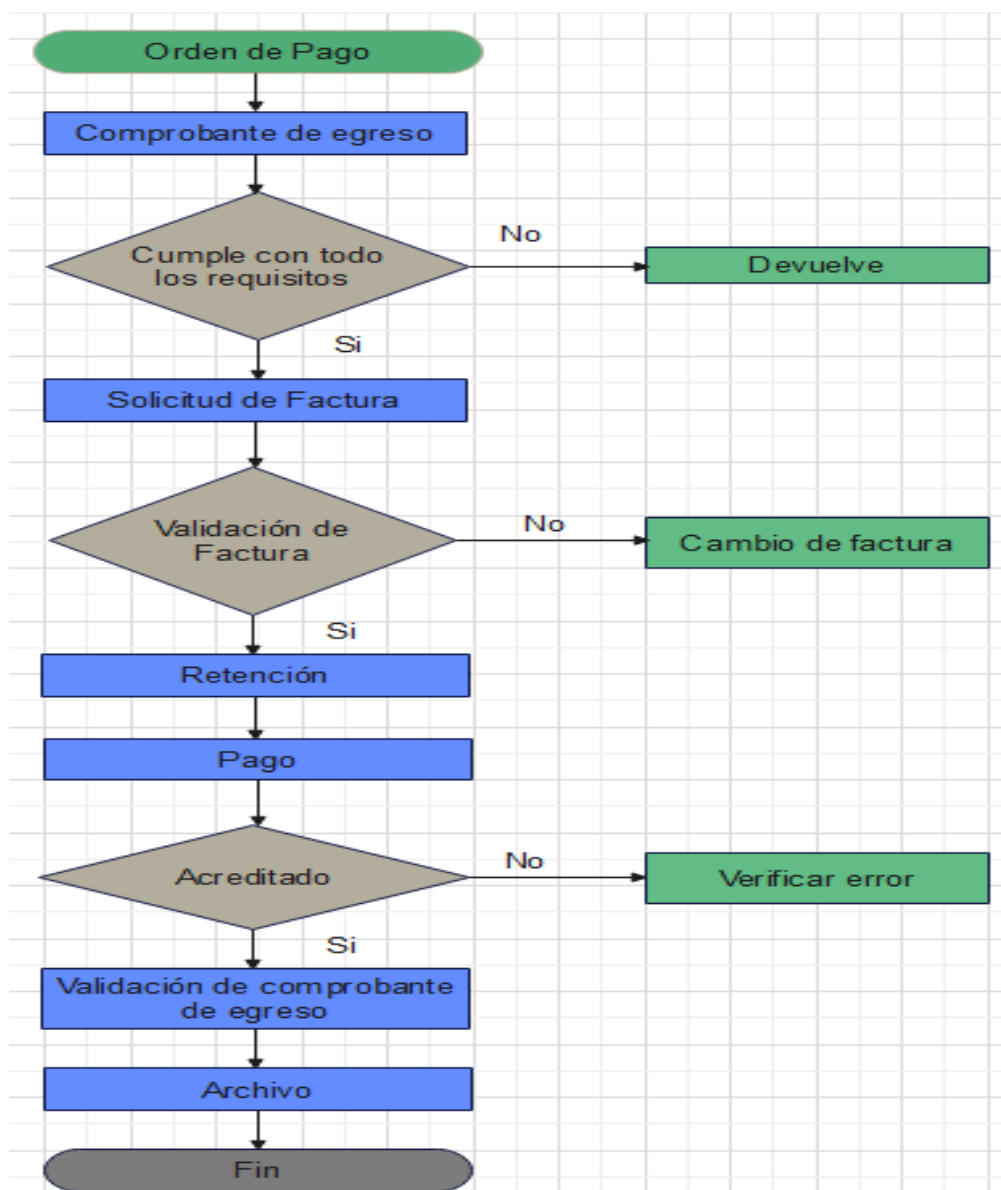


Elaborado Por: Luis Alberto Cayamcela, 2022

Modelo de gestión de procesos para el cuerpo de bomberos La Troncal.	Fecha	Mayo de 2022		
	Página	7	De	8

**Figura 32**

Proceso de Pago

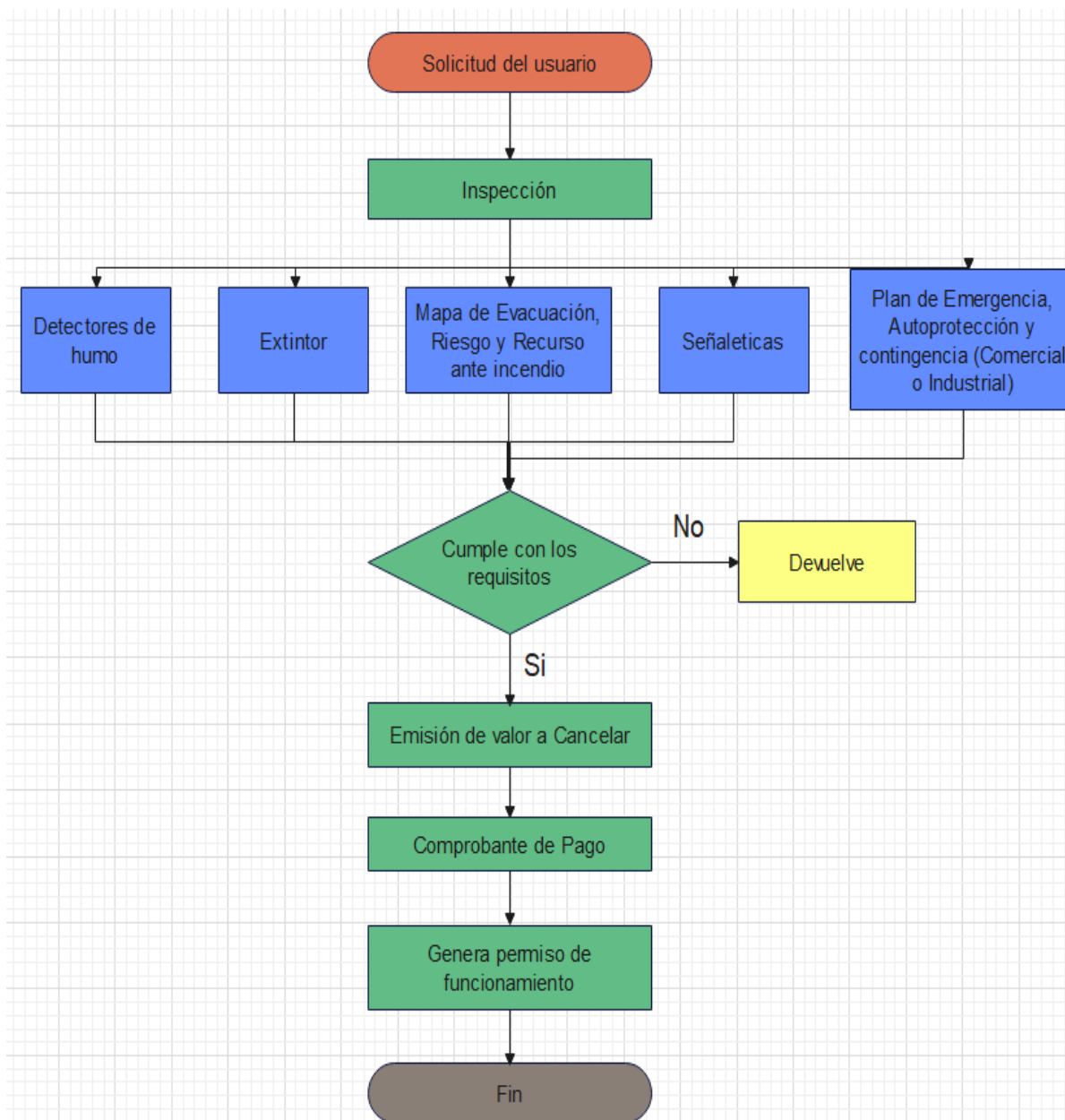


Elaborado Por: Luis Alberto Cayamcela, 2022

Modelo de gestión de procesos para el cuerpo de bomberos La Troncal.	<b>Fecha</b>	<i>Mayo de 2022</i>		
	<b>Página</b>	8	<b>De</b>	8

**Figura 33**

Proceso de Permiso de Funcionamiento



Elaborado Por: Luis Alberto Cayamcela, 2022

## CONCLUSIONES

Como parte de la finalización del trabajo, se evidenciaron las siguientes conclusiones:

1. Se determinó que la identificación de procesos sí incide en el desempeño laboral, considerando en ella una relación significativa, positiva, directa y muy alta entre sí, a pesar de ello se determinó que el Cuerpo de Bomberos, se enfoca en gran medida a las funciones de los puesto que no han sido modificados en años, más que en la satisfacción de los usuarios que acuden a ellos, de la misma forma, se consideró que el número de actividades son adecuadas a las funciones del personal y los objetivos son planteados en torno al cumplimiento de dichas funciones.
2. En igual sentido la documentación y control de procesos sí incide en el desempeño laboral, considerando una relación significativa, positiva, directa y muy alta entre ellas, además de ello, se consideró que los colaboradores puede lograr su cumplimiento ya que dichas documentaciones no son abundantes ni se generan en números elevados que impidan su desempeño. También se evidenció que el grado de cumplimiento de la documentación en la organización es elevado.
3. La mejora continua sí incide en el desempeño laboral ya que gracias al estudio de los resultados se obtuvo una relación significativa, positiva, directa y muy alta entre ellas, de igual forma se evidenció que dicha mejora se da en torno al cumplimiento de los objetivos basados en el desarrollo de las funciones de los puestos de los colaboradores y el crecimiento a su vez se basa en la productividad que se desarrolla en la organización.
4. En torno a dichos resultados se desarrolló una propuesta basada en el diseño de un modelo de gestión por procesos destinados a la unidad del cuerpo de bomberos pertenecientes al Cantón de La troncal.

## RECOMENDACIONES

En torno a las conclusiones obtenidas se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Como parte de la identificación de procesos, se sugiere que se determinen a través de un manual de funciones todos los procesos que se requieren para cada una de las áreas de la organización, estén estas o no destinadas a la atención a la ciudadanía, en el que se incluyan los pasos a seguir con cada actividad a cumplir de acuerdo a los puestos de la institución.
2. Se recomienda la inclusión de un sistema de registro de documentación para que los colaboradores puedan tener fácil acceso a los formatos para solicitudes o el registro de atenciones, así como la recuperación inmediata de casos anteriores dentro y fuera de la institución, es decir en torno a la atención del clientes interno y externo de la unidad.
3. Se sugiere la planificación de estrategias de mejora continua en el que se incluyan actividades con el fin de determinar las principales falencias para la determinación de soluciones a problemáticas cuya resolución permita el crecimiento organizacional.
4. Se propone la implementación del modelo de gestión de procesos desarrollado en el presente trabajo, que fue desarrollado para libre uso de la unidad y sus colaboradores.



## BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo, S. D., & López, R. Y. (2018). Dinámica de sistemas en la gestión de inventarios. *Ingenierías USBMed*, 9(1), 75-85.
- Alarcón, G., Alarcón, P., & Guamán, C. (2020). El sistema de gestión de indicadores de procesos SGIP. *Revista Espacios*, 41(7), 4-18. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n07/a20v41n07p04.pdf>
- Alvarado, M. C., & Pinduisaca, T. E. (2019). *Factores que inciden en el desempeño laboral del profesional de enfermería en las áreas de hospitalización del Hospital Materno Infantil " Dra. Matilde Hidalgo de Procel" del período mayo-agosto 2019*. [Tesis de Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/47012/1/TESIS-1400-ALVARADO-PINDUISACA.pdf>
- Asencio, H. L. (2018). *Sistema de gestión por procesos en el gobierno local de Mi Perú – Callao 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16449>
- Badillo, E., Ángeles, C., Acevedo, C., & Cano, P. (2020). Actitud de los Trabajadores ante el Uso de Equipo de Protección Personal. *CuidArte*, 8(15), 56-66. <https://www.medigraphic.com/pdfs/cuidarte/cui-2019/cui1915f.pdf>
- Barrios, H. K., Contreras, S. J., & Olivero, V. E. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. *Información tecnológica*, 30(2), 103-114. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200103>
- Blet, V., & Thompson, D. (2021). Propuesta metodológica para la gestión por procesos vinculado a la elaboración de proyectos de desarrollo local. *Revista Observatorio de las Ciencias Sociales en Iberoamérica*, 2(8), 199-214. <https://www.eumed.net/uploads/articulos/db499ba8bb5a7a044631633eb4a50c9a.pdf>
- Bomberos La Troncal. (2022). *Misión y visión*. Cuerpo de Bomberos La troncal: <http://www.bomberoslatroncal.gob.ec/BOMBEROS/MISION/MISION.PHP>

- Burgo, B. O. (2019). Algunas reflexiones sobre investigación e intervención educativa. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 48(2), 316-330.
- Cabero, J., Prete, A. D., & Arancibia, M. (2019). Percepciones de estudiantes universitarios chilenos sobre el uso de redes sociales y trabajo colaborativo. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 22(2), 35-55. <https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/87610/1/percepciones%20de%20estudiantes%20universitarios%20chilenos.pdf?sequence=1>
- Calabrese, J., Esponda, S., Boracchia, M., & Pesado, P. (2018). Hacia una mejora de calidad en Scrum: integrando documentación requerida por IRAM-ISO 9001: 2015. *In XXIV Congreso Argentino de Ciencias de la Computación*, 662-671. [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/73291/Documento\\_completo.pdf?sequence=1](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/73291/Documento_completo.pdf?sequence=1)
- Cancha, M. J., & Yauri, C. T. (2019). *Factores asociados al desempeño laboral de los profesionales de enfermería – hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz – 2018*. [Tesis de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo]. [http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3385/T033\\_76076482\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/3385/T033_76076482_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703.
- Cejas, M., Mendoza, D., Alban, C., & Frías, É. (2020). Caracterización del perfil de las competencias laborales en el docente universitario. *Orbis: revista de Ciencias Humanas*, 15(45), 23-37.
- Chancay, M. M., & Murillo, M. M. (2019). Gestión basada en procesos en universidades públicas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. <https://www.eumed.net/rev/caribe/2019/04/procesos-universidades-publicas.html>
- Chunga, C. M. (2018). *Clima organizacional y el Desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad distrital de Bellavista de la Union-Sechura-2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28578/Chunga\\_CMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28578/Chunga_CMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

*Código Orgánico de las Entidades de Seguridad Ciudadanía y orden Público*. (21 de Junio de 2017). Registro Oficial Suplemento : <https://www.igualdadgenero.gob.ec/wp-content/uploads/2018/05/C%C3%B3digo-Org%C3%A1nico-de-Entidades-de-Seguridad-Ciudadana-y-Orden-P%C3%ABlico.pdf>

Correa, D., Abarca, A., & Baños, C. (2019). Actitud y aptitud en el proceso del aprendizaje. *Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo*, 16. <https://www.eumed.net/rev/atlante/2019/06/actitud-aptitud-aprendizaje.html>

Crespo, M., Carchi, K., & Zambrano, Á. (2020). Mejora Continua en el proceso contable y su aporte en la competitividad de las MIPYMES en la Provincia de El Oro (Ecuador). *Revista Espacios*, 11, <http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p03.pdf>.  
<http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p03.pdf>

Díaz, E., Esparís, F., & Roget, M. (2018). El Trabajo de Fin de Grado: resultados desde una perspectiva de pares estudiantes/tutores. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 16(2), 105-122.

Esteban, N. N. (2018). Tipos de investigación. *CienciAmérica*, 4. <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>

FAEDIS. (2013). La gestión por procesos. *Universidad Militar de Nueva Granada*. [http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion\\_empresas/administracion\\_iii/unidad\\_1/DM.pdf](http://virtual.umng.edu.co/distancia/ecosistema/ovas/administracion_empresas/administracion_iii/unidad_1/DM.pdf)

Feria, A. H., Matilla, G. M., & Mantecón, L. S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿ métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@ lia: didáctica y educación*, 11(3), 62-79. <http://200.14.53.93/index.php/didascalia/article/view/992/997>

Galarza, I., Aguinaga, C., & López, P. (2020). Competencias laborales en el sector de la restauración: un marco de competencias clave para su gestión. *Anuario Turismo y Sociedad*(27), 161-181.

- García, M., & González, J. (2020). La implantación del Coste Efectivo en las entidades locales españolas: Análisis del trabajo institucional en un estudio de caso: The implementation of Cost-Effective in Spanish local governments: Analysis of institutional work in a case study. *Revista De Contabilidad-Spanish Accounting Review*, 23(1), 75-90.
- González, A., Leal, L., Martínez, D., & Morales, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. *Cuadernos Latinoamericanos de administración*, 15(28), 13.  
<https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2681/2174>
- González, Y., & González, I. (2018). Control estadístico de procesos en organizaciones del sector servicios. *Respuestas*, 23(1), 42-49.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7001299>
- Guevara, A. G., Verdesoto, A. A., & Castro, M. N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173.  
doi:[https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Guzman, R. (2021). "Implementación de la metodología OKRS para definir, alinear y controlar los objetivos y resultados clave aplicación práctica Seidor Technologies.". *Universidad Nacional Mayor de San Marcos*, 98.  
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16991/Guzman\\_sr.pdf?sequence=1](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16991/Guzman_sr.pdf?sequence=1)
- Ibañez, V. M. (2020). *Estudio de la inducción de personal como factor crítico del rendimiento: caso Banco Nacional de Bolivia, Área Contact Center*. [Tesis de la Universidad Mayor de San Andrés].  
<https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/26121/PT-2793.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ingeniare. (05 de Mayo de 2018). *Proceso de mejora continua*.  
<https://www.ingeniare.net/es/proceso-de-mejora-continua.html>

- Jara, C. S., Sánchez, P. D., & Martínez, F. J. (2017). Análisis para la mejora en el manejo de inventarios de una comercializadora. *Revista de Ingeniería*, 1(1), 1-18.
- Jara, M., Olivera, M., & Yerrén, E. (2018). Teoría de la personalidad según Albert Bandura. *Revista de investigación de estudiantes de psicología "Jang"*, 7(2), 22-35.
- Jiménez, Y., Gutiérrez, J., & Hernández, J. (2019). Logros y desafíos en la formación de competencias transversales por áreas de conocimiento en la educación superior del Instituto Politécnico Nacional (México). *Formación universitaria*, 12(3), 91-100.
- Labrador, O., Bustio, A., & Reyes, J. (2019). Gestión de la capacitación y capacitación para una mejor gestión en el contexto socioeconómico cubano. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(1), 64-73.
- Ley Orgánica de Servicio Público y su Reglamento*. (2012). Ministerio de Finanzas del Ecuador: [https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/REGLAMENTO\\_LEY\\_SERVICIO\\_PUBLICO.pdf](https://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/09/REGLAMENTO_LEY_SERVICIO_PUBLICO.pdf)
- Llerena, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <https://revista.usil.edu.pe/index.php/jefib/article/download/398/740>
- Londoño, J., Velásquez, S., Villa, M., Franco, F., & Viana, N. (2018). Identificación de tipos, modelos y mecanismos de transferencia tecnológica que apalancan la innovación. *Revista CINTEX*, 23(2), 13-23.
- Luciani, L., Zambrano, Á., & González, A. (2019). MIPYMES ecuatorianas: Una visión de su emprendimiento, productividad y competitividad en aras de mejora continua. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7 (3), 313-332. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-340X2019000300313](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000300313)

- Martínez, M. (2018). Diseño de un modelo de gestión administrativo para la distribuidora de productos de belleza Belldis SA . *Universidad de Guayaquil*, 126.
- Medina, A., Nogueira, D., Hernández, A., & Comas, R. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(2), 328-342. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Mena, G. (2020). Levantamiento y mejora de procesos del área de crédito para aumentar la eficacia de los mismos en la Corporación Nacional de Finanzas Populares y Solidaria. *Universidad Católica del Ecuador*, 122.
- Morales, M., & Chávez, J. (2019). Satisfacción académica en estudiantes de nivel superior: variables escolares y personales asociadas. *Revista Electrónica sobre Cuerpos Académicos y Grupos de Investigación*, 6(12), 12.
- Moreno, M., García, A., & Gómez, R. (2017). Conversando en la nube: cómo organizar un club de lectura virtual. *Revista General de Información y Documentación*, 27(1), 177-199. <https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/133322/56566-112705-2-PB.pdf?sequence=1>
- Ochoa, R., Nava, N., & Fusil, D. (2020). Comprensión epistemológica del tesista sobre investigaciones cuantitativas, cualitativas y mixtas. *Orbis: revista de Ciencias Humanas*, 15(45), 13-22. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7407375>
- Olvera, Z. Y. (2013). *Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño laboral de los Empleados Administrativos del Área Comercial de la Constructora Furoiani Obras y Proyectos*. [Tesis de psicología, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/10432/1/TESIS%20DE%20GRADO%20-%20YOLANDA%20OLVERA.pdf>
- Orozco, A. J., & Díaz, P. A. (2018). ¿Cómo redactar los antecedentes de una investigación cualitativa? *Revista electrónica de conocimientos, saberes y prácticas*, 1(2), 66-82. doi:<https://doi.org/10.30698/recsp.v1i2.13>

- Ortiz, E. (2012). Los Niveles Teóricos y Metodológicos en la Investigación Educativa. *Cinta de moebio*(43), 14-23. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0717-554X2012000100002>
- Osorio, R. L. (2019). *Implementación de un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de las normas ISO 9001, 14001, 18001 Y 45001, en una empresa del sector construcción*. [Tesis de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia].  
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/33337/Lposorior.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Paredes, V. C. (2021). *Motivación y Desempeño laboral de los trabajadores de Compartamos Financiera, Agencia el Porvenir, Trujillo, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85272/Paredes\\_VCK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85272/Paredes_VCK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pepper, B. S. (2011). Definición de gestión por procesos. *Acreditación de Prestadores Institucionales en Chile*, 6(5), 3.  
<https://www.medwave.cl/medios/medwave/mayo2011/1/medwave.2011.05.5032.pdf>
- Pinto, S., Pinto, S., & Grandón, E. (2017). Antecedentes del éxito de los sistemas de planificación de recursos empresariales en las grandes empresas Chilenas: Un modelo factorial exploratorio. *Información tecnológica*, 28(3), 139-146.  
<https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v28n3/art15.pdf>
- Posada, A., Salamanca, J., & Gantiva, D. (2020). Metodología para relacionar la planeación territorial con el proceso de desertificación. Una aplicación en Colombia. *Revista UDCA Actualidad & Divulgación Científica*, 23(1), 1-10.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rudca/v23n1/2619-2551-rudca-23-01-e1486.pdf>
- Quezada, L., Moral, J., & Landero, R. (2019). Validación de la Escala de Actitud hacia la Investigación en Estudiantes Mexicanos de Psicología. *Revista Evaluar*, 19(1), 1-16.  
<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/revaluar/article/view/23874/23420>

- Ramírez, M. R., & Ampudia, S. D. (2018). Factores de competitividad empresarial en el sector comercial. *Revista Electrónica de Ciencia y Tecnología del Instituto*, 4(1), 16 - 32.
- Ramírez, T. (2020). La Inconstitucionalidad de la Identificación Administrativa del Proceso. *Alegatos*, 1(8), 20-23.  
<http://alegatos.azc.uam.mx/index.php/ra/article/view/856>
- Ramos, A., & Yordi, M. (2018). Envejecimiento demográfico en Cuba y los desafíos que presenta para el Estado. *Medwave*, 18(4), 15.
- Ramos, J., & Hernández, A. (2020). El rol cambiante de los recursos personales en la empleabilidad percibida de los jóvenes en diferentes condiciones del mercado de trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 36(2), 169-179. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622020000200009](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622020000200009)
- Rivas, G. R., Cardoso, E. E., & Cortés, R. J. (2019). Propuesta de las competencias profesionales en turismo desde el enfoque del empleador. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 9(18), 195-214.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672019000100195&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74672019000100195&script=sci_arttext)
- Rivero, Y. (2019). valuación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 23(2), 159-164.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/amc/v23n2/1025-0255-amc-23-02-159.pdf>
- Rodríguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*(87), 79-101.
- Rodríguez, M. K., & Lechuga, C. J. (2018). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*(87), 79-101.  
<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Rodríguez, R., & Pérez, D. (2018). Perfeccionamiento de la gestión por procesos en una universidad. *Visión de futuro*, 22(2), 00-00.  
[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1668-87082018000200006](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1668-87082018000200006)



- Rosas, A., Flores, D., & Valarino, E. (2018). Rol del tutor de tesis: competencias, condiciones personales y funciones. *Investigación y postgrado*, 21(1), 153-185.
- Salgado, J., Lería, F., & Arcos, L. (2018). Actitud y resistencia al cambio organizacional en trabajadores mineros. *Revista de Psicología (PUCP)*, 36(1), 105-134.
- Sánchez, A. M., Courel, I. J., Sánchez, R. C., Valero, V. A., & Gómez, M. A. (2020). El modelo de responsabilidad personal y social a través del deporte: revisión bibliográfica. *Retos: nuevas tendencias en educación física, deporte y recreación*(37), 755-762.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7243347>
- Sánchez, D., Acosta, J., & Tafur, A. (2021). Prácticas de gestión del conocimiento y trabajo en equipo en instituciones de educación superior: escalas de medición. *Formación universitaria*, 14(1), 157-168.
- Senejko, M., & Versino, M. (2018). La producción de conocimientos y la resolución de problemas sociales: Análisis de las convocatorias a proyectos de investigación orientados en la UBA (2003-2015). *Horizontes sociológicos*, 6, 13-26.
- Sojos, A. C. (2021). *ropuesta para la implementación de un sistema de gestión de calidad en la farmacia del Centro de Salud Tipo C San Francisco de Tenguel*. [Tesis de la Universidad de Guayaquil].  
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/56778/1/BCIEQ-MFC-047%20Sojos%20Asencio%20Carla%20Gabriela.pdf>
- Solórzano, Á. E. (2020). *Gestión por Procesos y la Gestión Administrativa del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo, Ecuador – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68006/Sol%c3%b3rzano\\_%c3%81EL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68006/Sol%c3%b3rzano_%c3%81EL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- StarMeUp. (15 de agosto de 2018). *Cinco Mejores Prácticas para Potenciar el Desempeño Laboral*. <https://blog.starmeup.com/es/gestion-del-desempeno/desempeno-laboral/>

Viera, E. (2017). Diagnóstico de los modelos de gestión de inventarios de alimentos en empresas hoteleras. *Revista científica ecociencia*, 4(3), 28-51. Recuperado el 29 de julio de 2021, de <http://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/31>

Zubia, S., Brito, J., & Ferreiro, V. (2018). Mejora Continua: Implementación De Las 5S En Una Microempresa (Continuous Improvement and the Implementation of 5S in a Microenterprise). *Revista Global de Negocios*, 6(5), 97-110.

## ANEXOS

### Anexo 1 Encuesta dirigida a los servidores del cuerpo de bomberos

**Objetivo:** Recabar información referente a la gestión por procesos y el desempeño laboral de los Servidores Del Cuerpo De Bomberos La Troncal

**Instrucciones:** marque la opción que considere adecuada para la situación:

SEXO: Femenino  Masculino

EDAD: 20-25  26-35  36-45  46-55  56 en adelante

#### Gestión por procesos

1. ¿El número de actividades que tiene a su responsabilidad están dadas por:

- Su jefe
- Las funciones de su puesto
- Los servicios que ofrece la organización
- El proceso que el cliente quiere solucionar

2. Los objetivos están planteados de acuerdo a:

- El cumplimiento de sus funciones
- El crecimiento empresarial
- Los servicios que ofrece la organización
- La satisfacción del usuario

3. El número de actividades que usted desarrolla durante la semana está entre:

- 1 – 10
- 11 - 20
- 21 - 30
- 31 en adelante

4. Los aspectos que considera usted para el cumplimiento de la documentación que está a su responsabilidad es:

- La organización

La jerarquía del servicio	<input type="checkbox"/>
La necesidad del documento	<input type="checkbox"/>
La petición de su jefe	<input type="checkbox"/>
Las funciones de su puesto	<input type="checkbox"/>
5. ¿Con que frecuencia logra cumplir con la documentación que se encuentra a su responsabilidad?	
Nunca	<input type="checkbox"/>
Rara Vez	<input type="checkbox"/>
Ocasionalmente	<input type="checkbox"/>
Frecuentemente	<input type="checkbox"/>
Siempre	<input type="checkbox"/>
6. ¿Para mejorar el nivel de control que poseen en la documentación y los diferentes procesos organizacionales se debe tomar en cuenta:	
La preparación	<input type="checkbox"/>
La rapidez de cumplimiento	<input type="checkbox"/>
Los objetivos organizacionales	<input type="checkbox"/>
La planificación	<input type="checkbox"/>
7. ¿Cuál es el número de procesos organizacionales que cumple durante la semana?	
1 – 10	<input type="checkbox"/>
11 - 20	<input type="checkbox"/>
21 - 30	<input type="checkbox"/>
31 en adelante	<input type="checkbox"/>
8. ¿Los elementos que influyen en el cumplimiento de los objetivos planteados de acuerdo a los procesos a realizar dentro de la organización es:	
Las funciones del puesto	<input type="checkbox"/>
La planificación de los procesos de acuerdo a los objetivos	<input type="checkbox"/>
La cantidad de procesos	<input type="checkbox"/>

El grado de responsabilidad de los colaboradores

9. ¿De acuerdo a usted, qué aspectos influyen en el crecimiento organizacional?

La productividad

El nivel de ingresos

Los servicios o productos ofrecidos

Competitividad laboral

### Desempeño laboral

10. ¿Los archivos o documentación están organizado por?:

Códigos

Archivos numerados

Nombre de Usuarios

Sin códigos, sin nombre de usuario

11. ¿Existe un calificador para que el usuario señale la atención brindada?:

SI

NO

12. ¿usted considera que en el entorno que usted se desenvuelve existe falencias en?:

Trabajo en equipo

En la comunicación efectiva

Disposiciones verbales y escrito

Respetar de los objetivos institucionales

13. ¿En torno a la preparación de personal, que aspectos influyen en el desempeño de los colaboradores?

El nivel de instrucción

La cantidad de capacitaciones

La experiencia

Las recomendaciones que posea

14. ¿Los aspectos en tomar en cuenta para la resolución de los problemas en la empresa es?:

Identificación del problema	<input type="checkbox"/>
Comunicación del problema	<input type="checkbox"/>
Búsqueda de ayuda	<input type="checkbox"/>
Resolución Propia	<input type="checkbox"/>
15. ¿La organización de su trabajo respecto hacia el enfoque de los objetivos de la Institución es:?	
De lo complejo a lo simple	<input type="checkbox"/>
Lo que se requiere primero	<input type="checkbox"/>
Lo que considera más adecuado	<input type="checkbox"/>
Lo que le pide su jefe	<input type="checkbox"/>
16. ¿el puesto en el que usted se desempeña están acorde a?	
Conocimiento empírico	<input type="checkbox"/>
Capacitaciones	<input type="checkbox"/>
La experiencia	<input type="checkbox"/>
Las competencias laborales	<input type="checkbox"/>
17. ¿La institución para implementar capacitaciones a sus colaboradores toma en cuenta?:	
Su desempeño	<input type="checkbox"/>
La falta de conocimientos	<input type="checkbox"/>
Asensos o contratos	<input type="checkbox"/>
El presupuesto	<input type="checkbox"/>
Ninguna de las anteriores	
18. ¿Cada que tiempo la Institución les proporciona capacitaciones?	
Cada tres meses	<input type="checkbox"/>
Anualmente	<input type="checkbox"/>
Cuando existe alguna necesidad	<input type="checkbox"/>
Cada que se contrata un nuevo colaborador	<input type="checkbox"/>

**Gracias por su participación**

## Anexo 2 Solicitud de apertura de Institución



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**"UNEMI"**



La Troncal 29 de marzo de 2022

Señor.  
TENIENTE CORONEL  
Ing. Fausto Guadalupe Chávez  
**JEFE DEL CUERPO DE BOMBEROS LA TRONCAL**  
Su despacho.



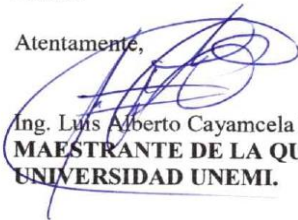
De mi consideración:

Por medio de la presente reciba un cordial y afectuoso saludo, y al mismo tiempo desearle éxito en su ardua labor que viene desempeñando dentro de la institución a la que usted representa, a favor de toda la ciudadanía del Cantón La Troncal y sus Parroquias.

El presente tiene como finalidad de informar que el suscrito se encuentra cursado la maestría en **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MENCIÓN DESARROLLO INSTITUCIONAL** en la **UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO "UNEMI"** y en la presente fecha estoy por culminar la misma por esa razón solicito de la manera más comedida a su digna persona me autorice realizar mi tesis de grado dentro del Cuerpo de Bomberos La Troncal con el TEMA: **"LA GESTIÓN POR PROCESOS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES DEL CUERPO DE BOMBEROS DEL CANTÓN LA TRONCAL"** la misma que a futuro puede ser aplicada en caso lo requiera por su autoridad

Seguro de contar con una favorable respuesta, expreso mis sentimientos de gratitud y estima.

Atentamente,

  
Ing. Luis Alberto Cayamcela M.  
**MAESTRANTE DE LA QUINTA CORTE DE LA**  
**UNIVERSIDAD UNEMI.**



ECUADOR - MILAGRO

## Anexo 3 Evidencia de nivel de similitud

### TESIS

---

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

---

3%

INDICE DE SIMILITUD

2%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

1%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

---