

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

Rediseño de procesos y la eficiencia administrativa del personal
Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024

Para optar el título profesional de:
Licenciado(a) en Administración

Autores:

Bach. Jordi Kevin RAMOS GUILLERMO

Bach. Reyna Edy QUISPE HUAMALI

Asesor:

Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY

Cerro de Pasco – Perú - 2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



T E S I S

Rediseño de procesos y la eficiencia administrativa del personal

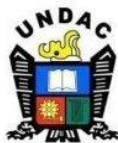
Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024

Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:

Dra. Nelly Luz FUSTER ZUÑIGA
PRESIDENTE

Dra. Jannet Karim FUSTER GOMEZ
MIEMBRO

Mg. Liborio ROJAS VICTORIO
MIEMBRO



Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
Facultad de Ciencias Empresariales
Unidad de Investigación



INFORME DE ORIGINALIDAD N° 068-2024-UI/FACE-UNDAC

La Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión ha realizado el análisis con exclusiones en el Software Turnitin Similarity, que a continuación se detalla:

Presentado por:

Jordi Kevin RAMOS GUILLERMO - Reyna Edy QUISPE HUAMALI

Escuela de Formación Profesional

ADMINISTRACIÓN

Tipo de trabajo:

Tesis

Título del trabajo

Rediseño de Procesos y la Eficiencia Administrativa del Personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco –
Periodo 2024

Asesor:

Dr. Fortunato Tarcisio INGA JACAY

Índice de Similitud: **11%**

Calificativo

APROBADO

Se adjunta al presente el informe y el reporte de evaluación del software similitud.

Cerro de Pasco, 27 de Diciembre de 2024.



Firmado digitalmente por CARDENAS
SINCHE Jose Antonio FAU
20154605046 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 27.12.2024 06:16:47 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE
DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

DEDICATORIA

A mis padres, por su amor incondicional,
por ser mi guía y sostén en cada paso de mi
vida, y por enseñarme con su ejemplo el
valor del esfuerzo y la perseverancia.

A Dios, por ser la luz en mi camino, por
darme la fuerza necesaria en los momentos
difíciles, y por bendecirme con las
oportunidades y las personas que han hecho
posible este logro.

AGRADECIMIENTO

Empiezo mis palabras para expresar mis más profundo y sincero agradecimiento a la Universidad, institución que me ha brindado la oportunidad de crecer tanto académica. A los docentes, quienes con su conocimiento, paciencia y dedicación han sido pilares fundamentales en mi formación, les agradezco por haberme guiado, no solo en el ámbito académico, sino también en el desarrollo de habilidades y valores que trascienden el aula. Sus enseñanzas han sido una fuente constante de inspiración y motivación.

Quiero también agradecer a todos aquellos que participaron en este trabajo de investigación. Su disposición y colaboración fueron esenciales para llevar a cabo este proyecto, y su aporte ha sido invaluable para alcanzar los objetivos planteados. Sin su apoyo y compromiso, este esfuerzo no habría sido posible. A todos ustedes, mi más sincero agradecimiento.

RESUMEN

La presente tesis aborda el tema de “Rediseño de procesos y la eficiencia administrativa del personal directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024”. En un entorno organizacional donde la optimización de recursos y la mejora continua son esenciales, esta investigación tiene como objetivo principal determinar la influencia del rediseño de procesos en la eficiencia administrativa del personal directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024.

A través de una investigación descriptivo correlacional, se recolectaron datos de una muestra representativa de trabajadores administrativos mediante una encuesta. Los resultados obtenidos fueron analizados utilizando técnicas estadísticas para identificar correlaciones significativas entre el rediseño de procesos y los indicadores de eficiencia administrativa.

Los hallazgos de la investigación revelan que la implementación de estrategias de rediseño de procesos influye positivamente en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco. La tesis concluye con recomendaciones prácticas para la aplicación de estos procesos, destacando la importancia de un enfoque integral que involucre a todo el personal directivo en la toma de decisiones y en la adopción de nuevas prácticas.

Palabras Clave: Rediseño de procesos, eficiencia administrativa, gestión administrativa y reestructuración de procesos

ABSTRACT

This thesis addresses the topic of "Process Redesign and Administrative Efficiency of the Executive Staff at the Agrarian Directorate of Pasco - 2024 Period." In an organizational environment where resource optimization and continuous improvement are essential, this research aims to determine the influence of process redesign on the administrative efficiency of the executive staff at the Agrarian Directorate of Pasco - 2024 Period.

Using a descriptive-correlational approach, data was collected from a representative sample of administrative workers through surveys. The results were analyzed using statistical techniques to identify significant correlations between process redesign and administrative efficiency indicators.

The findings of the research reveal that the implementation of process redesign strategies positively influences the administrative efficiency of the executive staff at the Agrarian Directorate of Pasco. The thesis concludes with practical recommendations for the application of these processes, highlighting the importance of a comprehensive approach that involves all executive staff in decision-making and the adoption of new practices.

Keywords: Process redesign, administrative efficiency, administrative management, process restructuring.

INTRODUCCIÓN

Las organizaciones se enfrentan a desafíos constantes que requieren una revisión y adaptación continua de sus procesos para mantener la eficiencia y competitividad. El rediseño de procesos emerge como una estrategia clave para optimizar la gestión administrativa, especialmente donde la eficiencia de los recursos es fundamental para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

La presente investigación se centra en el determinar la influencia del rediseño de procesos en la eficiencia administrativa del personal directivo de la Dirección Agraria Pasco - 2024. Este estudio surge de la necesidad de identificar y comprender cómo la reestructuración de los procesos administrativos puede influir en la mejora del rendimiento y la eficacia del personal directivo en dicha institución.

El Capítulo I de esta tesis aborda el problema de investigación, comenzando con la identificación y determinación del problema, se formulan tanto el problema general como los problemas específicos. Asimismo, se plantean los objetivos de la investigación. La justificación del estudio subraya la relevancia y pertinencia de la investigación y se reconocen las limitaciones que podrían afectar los resultados obtenidos.

En el Capítulo II, se presenta el marco teórico, donde se revisan los antecedentes de estudio y se desarrollan las bases teóricas y científicas que sustentan la investigación. Además, se definen los términos básicos y se formulan las hipótesis, tanto general como específicas, que guiarán el análisis. También se identifican las variables de estudio y se ofrece una definición operacional de estas, junto con los indicadores que permitirán medirlas.

El Capítulo III describe la metodología y las técnicas de investigación empleadas. Se define el tipo y nivel de investigación, así como los métodos y el diseño de investigación adoptados. Se detallan la población y muestra consideradas, así como las

técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos. También se aborda el proceso de selección, validación y confiabilidad de los instrumentos, y se describen las técnicas de procesamiento y análisis de datos, con especial atención al tratamiento estadístico. Finalmente, se reflexiona sobre la orientación ética filosófica y epistémica que guía la investigación.

En el Capítulo IV, se presentan y discuten los resultados obtenidos. Se analizan e interpretan los resultados en función de las hipótesis planteadas. La discusión de los resultados permite contrastar los hallazgos con las teorías y antecedentes revisados, ofreciendo una visión integral del impacto del rediseño de procesos en la eficiencia administrativa.

Este estudio tiene como objetivo proporcionar una comprensión profunda y fundamentada de cómo las estrategias de rediseño de procesos pueden mejorar la eficiencia administrativa en el sector público, ofreciendo recomendaciones prácticas que puedan ser implementadas en la Dirección Agraria Pasco y en otras instituciones similares.

ÍNDICE

Página.

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE GRÁFICOS	

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1.	Identificación y determinación del problema	1
1.2.	Delimitación de la investigación	3
1.3.	Formulación del problema.....	4
1.3.1.	Problema general	4
1.3.2.	Problemas específicos	4
1.4.	Formulación de objetivos	4
1.4.1.	Objetivo general	4
1.4.2.	Objetivos específicos.....	4
1.5.	Justificación de la investigación.....	5
1.6.	Limitaciones de la investigación	7

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1.	Antecedentes de estudio	8
2.2.	Bases teóricas – científicas	17
2.3.	Definición de términos básicos	30
2.4.	Formulación de hipótesis.....	32
2.4.1.	Hipótesis general	32
2.4.2.	Hipótesis específicas	33
2.5.	Identificación de variables.....	33
2.6.	Definición operacional de variables e indicadores.....	34

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1.	Tipo de investigación	35
3.2.	Nivel de investigación	35
3.3.	Métodos de investigación	35
3.4.	Diseño de investigación.....	36
3.5.	Población y muestra	36
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.7.	Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.....	37
3.8.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	38
3.9.	Tratamiento estadístico.....	38
3.10.	Orientación ética filosófica y epistémica	38

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1.	Descripción del trabajo de campo	40
4.2.	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	40
4.3.	Prueba de hipótesis	51
4.4.	Discusión de resultados	54

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

	Página.
Tabla 1. Estadístico de confiabilidad preguntas variable 1	41
Tabla 2. Estadístico de confiabilidad preguntas variable 2	42
Tabla 3. Variable 1 Rediseño de procesos.....	43
Tabla 4. Dimensión 1: Innovación en los Procesos.....	44
Tabla 5. Dimensión 2: Flexibilidad de los Procesos.	45
Tabla 6. Dimensión 3: Estandarización de Procesos.....	46
Tabla 7. Variable 2 Eficiencia administrativa.	47
Tabla 8. Variable 2 - Dimensión 1: Optimización de recursos.	48
Tabla 9. Variable 2 - Dimensión 2: Optimización de recursos.	49
Tabla 10. Variable 2 - Dimensión 3: Precisión en la ejecución.	50
Tabla 11. Pruebas de normalidad.	51
Tabla 12. Correlaciones de la Variable 1 y la Variable 2.....	51
Tabla 13. Correlaciones de la Variable 1 y las dimensiones de la Variable 2.	52
Tabla 14. Correlaciones de la Variable 2 y las dimensiones de la Variable 1.	53

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Página.
Gráfico 1. Variable 1 Rediseño de procesos.	43
Gráfico 2. Dimensión 1: Innovación en los Procesos.....	44
Gráfico 3. Dimensión 2: Flexibilidad de los Procesos.	45
Gráfico 4. Dimensión 3: Estandarización de Procesos.....	46
Gráfico 5. Variable 2 Eficiencia administrativa.	47
Gráfico 6. Variable 2 - Dimensión 1: Optimización de recursos.	48
Gráfico 7. Variable 2 - Dimensión 2: Optimización de recursos.	49
Gráfico 8. Variable 2 - Dimensión 3: Precisión en la ejecución.	50

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y determinación del problema

La eficiencia administrativa que se observó en la Dirección Agraria Pasco fue potencialmente influenciada por el rediseño de procesos, una práctica que pudo transformar la manera en que el personal directivo gestionaba sus responsabilidades diarias. En ese momento, las organizaciones debieron adaptarse rápidamente a las demandas cambiantes del entorno, y la rigidez en los procesos administrativos condujo a la ineficiencia y a una pérdida de competitividad. La pregunta clave que surgió fue: ¿Cómo influye el rediseño de procesos en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco durante el periodo 2024?

El rediseño de procesos fue un enfoque estratégico que buscó reconfigurar las actividades y flujos de trabajo existentes para alinearlos mejor con los objetivos organizacionales. Según Hammer y Stanton (2021), este proceso no solo implicó cambios estructurales, sino también una transformación cultural

dentro de la organización, donde la innovación y la mejora continua se convirtieron en pilares fundamentales. Un rediseño exitoso simplificó tareas complejas, eliminó redundancias y mejoró la comunicación interna, lo que, a su vez, potenció la eficiencia administrativa al permitir que el personal directivo enfocara sus esfuerzos en actividades de mayor valor añadido.

La influencia del rediseño de procesos en la eficiencia administrativa también se manifestó en la capacidad del personal directivo para adaptarse a los cambios. Besson y Rowe (2015) destacaron que la flexibilidad organizacional fue crucial para enfrentar los desafíos modernos, y un rediseño efectivo equipó a los directivos con las herramientas y la mentalidad necesarias para responder con agilidad a las demandas emergentes. Al optimizar los procesos, se crearon condiciones que favorecieron un ambiente de trabajo más dinámico y menos propenso a errores, lo cual fue esencial en un sector como el agrario, donde la precisión y la rapidez en la toma de decisiones resultaron vitales.

Además, el rediseño de procesos tuvo un impacto positivo en la moral y el compromiso del personal directivo. Al simplificar los procedimientos y reducir las barreras burocráticas, los directivos sintieron un mayor control sobre su trabajo y una conexión más fuerte con los objetivos de la organización. Davenport (2022) sugirió que este sentido de empoderamiento fue clave para fomentar una cultura organizacional más colaborativa y orientada al rendimiento, lo cual, a largo plazo, se tradujo en una mayor eficiencia administrativa y en la consecución de metas institucionales más ambiciosas

1.2. Delimitación de la investigación

Delimitación Temporal

La duración del proyecto está programada para el período comprendido entre Mayo y Septiembre del 2024.

Delimitación Geográfica

La investigación se circunscribe a la Dirección Agraria Pasco, ubicada en el Edificio Estatal N° 2 - San Juan, Cerro de Pasco – Perú.

Delimitación Temática

La investigación se enfoca en el rediseño de procesos administrativos y su impacto en la eficiencia del personal directivo.

Delimitación Metodológica

Metodológicamente, la investigación adoptará un enfoque cuantitativo y se desarrollará siguiendo los siguientes puntos:

- Objetivo de la Investigación
- Diseño de Investigación
- Población y Muestra
- Métodos de Recolección de Datos
- Instrumentos
- Escalas de Medición:
- Análisis Estadístico:
- Análisis de Datos
- Consideraciones Éticas

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cómo influye el rediseño de procesos en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024?

1.3.2. Problemas específicos

- ¿Cómo influye la innovación de procesos en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024?
- ¿Cómo influye la flexibilidad de procesos en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024?
- ¿Cómo influye la estandarización de procesos en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024?

1.4. Formulación de objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la influencia del rediseño de procesos en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

- Determinar la influencia de la innovación de procesos en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024.

- Determinar la influencia de la flexibilidad de procesos en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024.
- Determinar la influencia de la estandarización de procesos en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024.

1.5. Justificación de la investigación

La investigación sobre el rediseño de procesos y su influencia en la eficiencia administrativa del personal directivo de la Dirección Agraria Pasco estuvo motivada por la necesidad urgente de optimizar el funcionamiento de esta institución clave en la región. La eficiencia administrativa fue esencial para garantizar una gestión efectiva y responsable de los recursos públicos. En un entorno donde las demandas de los agricultores y las exigencias del sector agrario estaban en constante evolución, mejorar la eficiencia administrativa se tradujo en una mayor capacidad de respuesta y en la implementación más efectiva de políticas y programas. Al abordar la optimización de procesos, esta investigación proporcionó soluciones prácticas y concretas que pudieron ser aplicadas para mejorar el desempeño administrativo y, en consecuencia, beneficiar a los agricultores y comunidades locales que dependían de la Dirección.

Desde un punto de vista teórico, esta investigación llenó un vacío significativo en la literatura existente sobre rediseño de procesos en el sector público. Aunque existía un cuerpo de conocimiento sólido sobre la reingeniería de procesos en el ámbito privado, la aplicación de estas técnicas en el sector público, especialmente en contextos regionales, había sido menos explorada. Este estudio proporcionó un análisis detallado de cómo las estrategias de rediseño de

procesos pudieron ser adaptadas y aplicadas en una institución pública, contribuyendo así al desarrollo teórico en esta área y ofreciendo un caso de estudio que podría servir de referencia para investigaciones futuras.

El impacto social de la investigación también fue considerable. Mejorar la eficiencia administrativa dentro de la Dirección Agraria Pasco tuvo el potencial de transformar la manera en que se gestionaron los recursos agrícolas, lo cual repercutió positivamente en las comunidades rurales. Una administración más eficiente pudo acelerar la implementación de políticas agrícolas y programas de apoyo que beneficiaron a los agricultores, promoviendo un desarrollo más equitativo y sostenible en la región. La optimización de procesos no solo mejoró la eficacia de la institución, sino que también fortaleció la seguridad alimentaria y las condiciones de vida en las áreas rurales.

Finalmente, la investigación fue pertinente y oportuna debido a las nuevas políticas agrarias que se implementarían a nivel nacional en 2024. La capacidad de la Dirección Agraria Pasco para adaptarse rápidamente a estas políticas y cumplir con sus objetivos dependió en gran medida de su eficiencia administrativa. Al centrarse en el rediseño de procesos, el estudio proporcionó una base para que la Dirección se alineara mejor con las exigencias y desafíos actuales, asegurando una gestión más efectiva y oportuna en un periodo crítico para el sector agrario.

Esta investigación no solo buscó mejorar la eficiencia administrativa de la Dirección Agraria Pasco, sino que también pretendió contribuir al conocimiento teórico y práctico en el campo de la gestión pública, con implicaciones positivas para otras instituciones similares en contextos regionales.

1.6. Limitaciones de la investigación

Restricciones de Recursos y Tiempo

Una limitación significativa de esta investigación es la disponibilidad limitada de recursos y tiempo. La investigación se desarrolló entre los meses de mayo a septiembre del 2024, lo que restringe la capacidad de observar y evaluar los efectos a largo plazo del rediseño de procesos en la eficiencia administrativa.

Generalización de Resultados

El entorno y los desafíos que enfrenta, pueden limitar la aplicabilidad de los resultados a otras organizaciones similares en diferentes ubicaciones o sectores.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio

Internacional

Los investigadores Tuapante y Matute (2023), en su investigación titulada “Gestion de calidad y eficiencia en los procesos administrativos de las empresas del sector automotriz”, tuvo como objetivo medir la incidencia de la gestión de calidad en la eficiencia de los procesos administrativos mediante el empleo del Modelo Europeo de Excelencia (EFQM), enfoque de investigación mixto, de tipo correlacional, no experimental y transversal. Tuvo una poblacion de de 40 empresas, utilizó como tecnica la encuesta e instrumento el cuestionario. Concluye; en que, al evaluar la incidencia de la gestión de calidad en la eficiencia de los procesos administrativos de las empresas del sector automotriz de la provincia del Azuay Ecuador mediante las dimensiones del modelo EFQM se desprende que en estas organizaciones la gestión de la calidad es buena y hay una presencia alta de los atributos de dicho modelo.

Rodríguez y Sánchez (2021) en su investigación titulada “Caracterización De los Procesos Administrativos de los Productores Agropecuarios de la Cooperativa Coopalac del Municipio de Lenguazaque” tuvo como principal objetivo analizar el proceso de gestión e impacto administrativo real que genera la deficiencia de este basado en el diagnostico administrativo lo cual permite determinar la deficiencia que tienen las funciones administrativas de planeación y organización que conllevan a mayor ineficacia en el logro de sus objetivos institucionales ademas de haber obtenido toda la información realizando visitas y aplicando encuestas llegando asi a conocer a detalle cada una de las insuficiencias presentada desde el punto de los asociados. Concluyendo su investigación de la siguiente manera. A nivel individual de cada uno de los asociados, se demuestra que ellos carecen de una falta de gestión administrativa desde cada una de sus fincas, teniendo en cuenta que los procesos de calidad parten desde ellas ya que su principal actividad económica es la ganadería y por ende la producción de leche. A nivel interno de la empresa se tiene un alto grado de informalidad no cuenta con planes de desarrollo, ni manuales de funciones además su clima organizacional no es el más adecuado lo cual es una de sus mayores debilidades a la hora del proceso productivo, puesto que las rencillas entre asociados dificultan las actividades. El plan estratégico establece los lineamientos necesarios que la asociación debe seguir para completar cada proyecto propuesto por el gerente ya que este promueve cambios importantes en la mejora continua de la asociación. Es importante enfatizar que, para formular un plan estratégico, se realiza un trabajo de campo por medio de encuestas a los asociados y administrativos que permitieron identificar los aspectos positivos tanto negativo de la asociación, que deben ser atacadas con estrategias que le

permitan mejorar. Como herramienta esencial se establece la construcción de las matrices que dieron lugar a la definición de objetivos estratégicos, políticas, metas y demás aspectos fundamentales que dan cuerpo al plan estratégico. Cabe señalar que, para el éxito del plan estratégico interno de la asociación, sus líderes y socios deben asumir un alto grado de responsabilidad y compromiso para gestionar y lograr cada objetivo estratégico que se establezca en el mismo.

Salas (2019), en su investigación titulada “Diseño de un modelo de gestión por procesos en la Subsecretaría de Tierras y Reforma Agraria, para la legalización de tierras en la provincia de Loja” el cual su principal objetivo es diseñar un modelo de gestión por procesos el cual permita una mejor apreciación del manejo de los procesos para tomar las mejores decisiones que mejoren el rumbo de la subsecretaría para entregar los títulos de propiedad de las tierras a los beneficiarios y agricultores de la provincia de Loja el cual concluye de la siguiente manera: Con el desarrollo de este trabajo investigativo se ha conseguido que el 100% que el personal que labora en la Subsecretaría de Tierras y Reforma Agraria (SUBSTRA) pueda identificar claramente los procesos estratégicos, operativos y de apoyo en los que diariamente prestan sus servicios. Además, que la duplicidad de las actividades es ocasionada por la falta de optimización de procesos, lo que obstaculiza la agilidad y efectividad de la gestión administrativa en la SUBSTRA, en un 68%, logrando así la insatisfacción del cliente. Los procesos no son monitoreados y no hay un seguimiento de los trámites en función de tiempo, sin embargo, para el personal que labora, su cumplimiento es del 100%. Se verificó que en la SUBSTRA no existe un mapa de procesos bien definidos.

Nacional

Los investigadores Barreto y Chuquillanqui (2023), en su trabajo “Gestión por procesos y gestión administrativa en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Huancavelica – año 2022” el objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar la relación entre la gestión de procesos y la gestión administrativa del personal administrativo de la universidad nacional de Huancavelica en el año 2022 el cual fue un tipo de investigación aplicada de nivel relevante y no experimental. Con una población de 118 y una muestra de 90 personas con su técnica de estudio de la encuesta y concluyeron que: Ha sido determinada el vínculo entre la administración por procedimientos y la administración formal en la administración de la Universidad de Huancavelica, durante el 2022. La medición de la estadística de Spearman se encuentra entre 0,6 y 0,7, lo que se interpreta como prueba de que los datos gathering fueron efectivos para alcanzar el objetivo general del estudio. Se ha identificado la relación entre la etapa de preparación y la administración del personal de la Universidad de Huancavelica, durante el 2022. El cálculo de la estadística que tiene como resultado la relación de Spearman con $p < 0,05$, que es la prueba para el acierto del primer objetivo específico. Además, se ha determinado la correlación entre la etapa de diagnóstico e identificación de problemas y la administración del personal de la Universidad Nacional de Huancavelica – durante el 2022.

Díaz (2023), en su investigación intitulada “Gestión Administrativa y Rendimiento Laboral de los Servidores Administrativos del Área de Logística de la Gerencia Regional de Agricultura – La Libertad” del cual su objetivo principal es determinar la relacion existente entre la gestión administrativa y el rendimiento laboral de los servidores administrativos del área de logística dentro de la gerencia

Regional de Agricultura de la libertad. La metodología que se aplicó fue el diseño no experimental de tipo descriptivo correlacional. El cual les ha permitido medir la relación de las variables de gestión administrativa y el rendimiento laboral llegando a la conclusión de la siguiente manera. El estudio ha determinado como se relaciona la gestión administrativa con el rendimiento laboral de los servidores administrativos del área de logística de la Gerencia Regional de Agricultura de La Libertad. Por lo que se corrobora la relación es directa, presenta un $r = 0,660$ de Spearman. Es decir, en un 66%, además presenta un $P \text{ valor} = 0,000 < 5\%$ por lo que la correlación es positiva. El rendimiento laboral en el área de logística es bajo en un 40%, indicador muy alto según los principios administrativos este problema repercute en un 33.33% en la gestión administrativa de la Entidad, como se puede apreciar están directamente relacionados al existir una Gestión Administrativa deficiente pues el rendimiento laboral no será lo deseado para el cumplimiento de objetivos en el área de logística. Se demostró cómo se relaciona la gestión administrativa en su dimensión organización con la puntualidad, compromiso y responsabilidad de los servidores administrativos del Área de Logística de la Gerencia Regional de Agricultura de La Libertad. Nos presenta un coeficiente de correlación de 86.90%, la cual es alta y significativa con un $P \text{ valor} = 0,000 < 5\%$ por lo que la relación es positiva. También se ha determinado como se relaciona la gestión administrativa en su dimensión dirección y el desempeño laboral de los servidores administrativos del Área de Logística de la Gerencia Regional de Agricultura de La Libertad. El Rho de Spearman obtenida es $r = 69.00$ la cual es alta y significativa y un $P \text{ valor} = 0,004 < 5\%$ por lo que, la relación es positiva. La Dirección y el Rendimiento Laboral están directamente relacionados. El estudio nos determina que la Gerencia es buena en un 13.33%,

este indicador es muy bajo para ser considerado optimo en una organización, esto se justifica ya que los trabajadores perciben que tienen un jefe inmediato que no promueve el trabajo en equipo, capacitaciones al personal, etc., por lo que efectivamente el desempeño laboral arroja un índice bajo de 26.67% para ser considera óptima. Se ha determinado como se relaciona la gestión administrativa en su dimensión control y el desempeño laboral en su dimensión puntualidad, compromiso y responsabilidad en los servidores administrativos del Área de Logística de la Gerencia Regional de Agricultura de La Libertad. El Rho de Spearman obtenida es de 0,811 y un P (sig.) valor = $0,000 < 5\%$, siendo la relación significativa y alta. El control es muy importante en toda Entidad y Organización, en el Área de Logística de la Gerencia Regional de Agricultura de La Libertad esta acción de control se realiza con fines de cumplimiento mas no con el objetivo de mejorar o corregir errores.

El autor Leon (2021), en su investigación titulada “Sistema de Abastecimiento y Logística en la Dirección Regional de Agricultura del Gobierno Regional de Madre de Dios – 2020” siendo su principal objetivo determinar la relación que existe entre el sistema de abastecimiento y la logistica en la DRAMDD – 2020. La investigacion es de tipo basica, no experimental correlacional. La poblacion de muestra fueron 27 trabajadores y la tecnica de recolección de datos fue la encuesta concluyendo. Que el sistema de abastecimiento se relaciona de manera muy buena ($p\text{-valor} = 0.928$) y significativa estadísticamente ($0,000 < 0,05$), con la logística de la Dirección Regional de Agricultura de Madre de Dios, por lo que, de rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de la investigación. La logística, o gestión logística, busca gestionar un conjunto de actividades que permitan que el producto

adecuado llegue al cliente adecuado, en la cantidad adecuada, en las condiciones adecuadas, en el lugar adecuado, en el momento adecuado y en el momento adecuado. el costo correcto. Esta definición se conoce como los siete derechos de la logística y está completamente guiada y presidida por una lógica de cliente. Además, se estableció que el sistema de abastecimiento se relaciona de manera muy buena ($p\text{-valor} = 0.941$) y significativa estadísticamente ($0,000 < 0,05$), con la planificación de la logística de la Dirección Regional de Agricultura de Madre de Dios, por lo que, de rechaza la hipótesis nula y se acepta la primera hipótesis específica de la investigación. La Planificación de Recursos engloba varios sistemas de una institución. Los sistemas de planificación se caracterizan por ser un elemento modular que tiene como objetivo ayudar a la gestión integrada de los procesos que subyacen en los distintos departamentos y áreas funcionales de la institución y también con sus socios comerciales (clientes, proveedores, prestadores de servicios, entre otros). Además, se comprobó que el sistema de abastecimiento se relaciona de manera muy buena ($p\text{-valor} = 0.835$) y significativa estadísticamente ($0,000 < 0,05$), con la organización de las operaciones logísticas de la Dirección Regional de Agricultura de Madre de Dios, por lo que, de rechaza la hipótesis nula y se acepta la segunda hipótesis específica de la investigación. El proceso de organización busca soluciones más eficientes para satisfacer mejor y más rápido las necesidades de sus clientes. Es una realidad y ya no es una novedad o una moda pasajera. Todas las empresas son conscientes de los requisitos del mercado y, por lo tanto, mejoran constantemente. La logística puede ser la alternativa para proponer diferenciales para las organizaciones desde el punto de vista de los clientes. La logística permite reducir costos y agregar valor a los productos y servicios ofrecidos.

Regional

El investigador Perez (2022), en su trabajo titulado “Incidencia de la gestión por resultado en la eficiencia administrativa de la dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Pasco – 2018” el cual su objeto de estudio fue el de determinar la incidencia de la gestión por resultados en la eficiencia de la administración de la dirección regional de Transportes y Comunicaciones Pasco y además de dicha investigación concluyo lo siguiente: Se ha logrado determinar que existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre la Gestión por Resultados y la eficiencia de la administración de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas., esta decisión se sustenta en el valor del p valor es 0.009 es decir a un buen nivel de la gestión por resultados corresponde un buen nivel de eficiencia administrativa, por otro lado, si existe un deficiente nivel de gestión por resultados le corresponde un deficiente nivel de eficiencia de la administración. Se ha logrado determinar que existe relación significativa entre la Gestión por Resultados y la eficiencia de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco., esta decisión se sustenta en el p valor que es 0.029 es decir a una buena gestión por resultados le corresponde un buen nivel eficiencia de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco, por otro lado si existe una deficiente gestión por resultados le corresponde un deficiente nivel de eficiencia de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco. Además que se ha logrado determinar relación significativa entre la reingeniería con la Calidad de los Servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco,

esta decisión se sustenta en el valor p valor que es 0.008 es decir a un buen nivel de reingeniería le corresponde un buen nivel Calidad de los Servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco., por otro lado, si existe un deficiente nivel de reingeniería le corresponde un deficiente nivel de Calidad de los Servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones - Pasco.

Garcia y Vizurraga (2022), en su investigación intitulada “Gestión administrativa y contrataciones de bienes y servicios en la Dirección Regional de Agricultura - Pasco, 2020” del cual su objeto de estudio fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativas y las contrataciones de los bienes y servicios en la dirección Regional de Agricultura-pasco 2020 el cual tambien concluyo que: En lo referente a los resultados respecto al objetivo específico 1, Determinar la relación que existe entre la planificación y las contrataciones de bienes y servicios en la Dirección Regional de Agricultura - Pasco, 2020 debemos manifestar que luego de la prueba de correlación de Pearson, el resultado obtenido es de 0,936. Lo cual nos manifiesta que existe una alta correlación, con lo cual podemos manifestar que, a mejor planificación, se tendrá una mejor contratación de bienes y servicios en la Dirección Regional de Agricultura Pasco. En lo relativo a los resultados del objetivo específico, Determinar la relación que existe entre la organización y las contrataciones de bienes y servicios en la Dirección Regional de Agricultura - Pasco, 2020 debemos manifestar que luego de la prueba de correlación de Pearson, el resultado obtenido es de 0,945. Lo cual nos manifiesta que existe una alta correlación, con lo cual podemos manifestar que, a significativa organización, se tendrá una mejor contratación de bienes y servicios en la Dirección Regional de Agricultura Pasco. En lo concerniente a los

resultados respecto al objetivo específico 3, Determinar la relación que existe entre la dirección y las contrataciones de bienes y servicios en la Dirección Regional de Agricultura - Pasco, 2020 debemos manifestar que luego de la prueba de correlación de Pearson, el resultado obtenido es de 0,927. Lo cual nos manifiesta que existe una alta correlación, con lo cual podemos manifestar que, a una eficiente dirección, se tendrá una mejor contratación de bienes y servicios en la Dirección Regional de Agricultura Pasco. En lo pertinente a los resultados del objetivo específico Determinar la relación que existe entre el control y las contrataciones de bienes y servicios en la Dirección Regional de Agricultura - Pasco, 2020 debemos manifestar que luego de la prueba de correlación de Pearson, el resultado obtenido es de 0,924. Lo cual nos manifiesta que existe una alta correlación, con lo cual podemos manifestar que, a un eficiente control, se tendrá una mejor contratación de bienes y servicios en la Dirección Regional de Agricultura Pasco

2.2. Bases teóricas – científicas

Rediseño de Procesos

El rediseño de procesos es un enfoque radical que busca transformar fundamentalmente cómo se llevan a cabo las tareas dentro de una organización. Introducido por Hammer y Champy (1993), este concepto se basa en la idea de revisar y rediseñar los procesos desde cero, sin asumir que los procedimientos actuales son los más adecuados. En lugar de realizar mejoras incrementales, el rediseño de procesos busca una transformación total para lograr mejoras drásticas en áreas críticas como la calidad, el costo, la velocidad y el servicio.

Davenport (1993): El rediseño de procesos implica el análisis y diseño de flujos de trabajo y procesos dentro de una organización, con el objetivo de lograr mejoras sustanciales en el rendimiento organizacional."

El objetivo principal del rediseño de procesos es lograr mejoras significativas y rápidas, en lugar de ajustes menores. Este enfoque implica una reestructuración radical, eliminando las suposiciones y procedimientos existentes que ya no son efectivos. Al hacerlo, las organizaciones pueden alinear mejor sus procesos con sus objetivos estratégicos y satisfacer las necesidades del cliente de manera más eficiente. Este rediseño suele involucrar una revisión completa de los flujos de trabajo y la eliminación de redundancias y pasos innecesarios, buscando simplificar y optimizar las operaciones.

La tecnología juega un papel crucial en la reingeniería de procesos. La adopción de nuevas herramientas y sistemas puede facilitar la automatización y la optimización de los procesos, permitiendo a la organización lograr los objetivos de reingeniería de manera más efectiva. Además, la reingeniería pone un fuerte énfasis en la satisfacción del cliente, buscando mejorar los procesos para ofrecer un valor añadido y cumplir mejor con las demandas del mercado.

La reingeniería de procesos es una estrategia poderosa para organizaciones que enfrentan la necesidad de cambios drásticos. Al reestructurar completamente los procesos y fomentar una cultura de innovación, las organizaciones pueden mejorar significativamente su desempeño y competitividad en un entorno cambiante y desafiante.

Definición de las dimensiones:

1. **Innovación de procesos:** La innovación en los procesos implica la implementación de métodos significativamente mejorados en la producción o distribución, incluyendo cambios en técnicas, equipos y/o software.
2. **Flexibilidad de procesos (Slack-2025):** La flexibilidad en los procesos es la capacidad de un sistema para adaptarse rápida y eficazmente a cambios en el entorno, demandas del mercado o variaciones en la producción.
3. **Estandarización de procesos (Garvin-1998):** La estandarización de procesos es el establecimiento de procedimientos uniformes y sistemáticos para realizar actividades organizativas, con el fin de lograr consistencia, eficiencia y control de calidad.

Teoría de la Innovación Disruptiva

La Teoría de la Innovación Disruptiva, introducida por Christensen (1997), explica cómo las nuevas tecnologías o modelos de negocio pueden desplazar a las soluciones establecidas en un mercado. Según Christensen (2015), la innovación disruptiva ocurre cuando una nueva tecnología o enfoque comienza en el segmento de mercado menos atractivo y luego avanza para desafiar a los jugadores establecidos al ofrecer un producto o servicio que, aunque inicialmente puede ser inferior, presenta ventajas significativas en términos de costo o accesibilidad. Esta teoría destaca que, a menudo, las empresas líderes subestiman estas innovaciones porque se enfocan en mejorar sus productos para sus clientes actuales, en lugar de atender las necesidades de segmentos de mercado menos exigentes pero emergentes.

La esencia de la innovación disruptiva radica en cómo estas nuevas soluciones pueden transformarse y mejorar con el tiempo, ganando aceptación en

segmentos de mercado más amplios y finalmente desafiando a las empresas tradicionales. Christensen (2015) explica que, aunque los disruptores empiezan con ofertas de menor calidad, sus productos o servicios pueden evolucionar y eventualmente superar a las opciones existentes. Esta dinámica permite a las empresas emergentes captar una parte significativa del mercado al abordar nichos que las empresas establecidas habían ignorado o desestimado.

Un aspecto crucial de la teoría es que las innovaciones disruptivas a menudo llevan a una reconfiguración completa de las industrias. Según Christensen (2015), las empresas tradicionales pueden verse obligadas a cambiar sus estrategias o incluso a adaptarse para sobrevivir en un entorno transformado por estas innovaciones disruptivas. Este proceso de cambio puede ser fundamental para entender cómo las organizaciones pueden mantenerse competitivas y relevantes en un mercado en constante evolución.

Modelo de Mejora Continua (Kaizen)

Conocido como Kaizen, es una filosofía de gestión que se centra en la mejora incremental y continua de los procesos dentro de una organización. Popularizado por Imai (1986), el concepto de Kaizen proviene del japonés “kai” (cambio) y “zen” (bueno), lo que se traduce como “cambio para mejor”. A diferencia de enfoques más radicales como la reingeniería de procesos, Kaizen aboga por pequeñas mejoras constantes y graduales que, acumuladas con el tiempo, pueden llevar a una significativa optimización en la eficiencia y calidad de los procesos.

Según Imai (1986), el Kaizen enfatiza la participación de todos los niveles de la organización en el proceso de mejora. Cada empleado es alentado a identificar áreas de mejora y sugerir soluciones, lo que fomenta un ambiente de

trabajo colaborativo y comprometido con la excelencia. Este enfoque de mejora continua no solo se limita a procesos productivos, sino que también abarca aspectos administrativos y de gestión, promoviendo una cultura de innovación y adaptación constante dentro de la empresa.

La implementación de Kaizen requiere un enfoque sistemático para identificar y eliminar desperdicios, mejorar la calidad y optimizar el uso de recursos. Imai (1986) destaca que, al centrarse en pequeñas mejoras diarias y en la solución de problemas a medida que surgen, las organizaciones pueden mantener una alta eficiencia operativa y una mejora continua en la calidad del producto o servicio. Este método es especialmente útil en ambientes de producción y manufactura, aunque sus principios pueden aplicarse a una amplia gama de contextos organizacionales.

Además, el Modelo de Mejora Continua también se enfoca en el desarrollo del capital humano. Imai (1986) sostiene que al involucrar a los empleados en el proceso de mejora y proporcionarles las herramientas y formación necesarias, se fomenta un sentido de pertenencia y motivación. Esto contribuye a un ambiente laboral más positivo y proactivo, que a su vez impulsa la eficiencia general de la organización.

Teoría de los Sistemas

La Teoría de los Sistemas, desarrollada por Bertalanffy, quien nos ofrece un enfoque integral para entender las organizaciones y sus procesos. Esta teoría postula que las organizaciones deben ser vistas como sistemas compuestos por múltiples partes interrelacionadas que funcionan en conjunto para lograr un objetivo común Bertalanffy (1968). En lugar de analizar los componentes de manera aislada, la teoría sugiere que es crucial entender cómo estos componentes

interactúan y cómo los cambios en una parte del sistema pueden afectar al sistema en su totalidad.

Bertalanffy (1968) argumenta que las organizaciones, al igual que los sistemas biológicos, están formadas por subsistemas que deben estar en equilibrio para funcionar de manera eficiente. La teoría de sistemas enfatiza la importancia de las interacciones entre estos subsistemas y cómo las modificaciones en uno de ellos pueden tener efectos en cadena a través del sistema. Este enfoque es esencial para el rediseño de procesos, ya que permite una comprensión más profunda de cómo los ajustes en un proceso pueden impactar otros procesos y el rendimiento general de la organización.

Además, la Teoría de los Sistemas introduce el concepto de retroalimentación, que es fundamental para el control y la mejora continua dentro de las organizaciones. Según Bertalanffy (1968), los sistemas organizacionales deben ser capaces de recibir y responder a la retroalimentación para ajustarse a las variaciones en su entorno. Esta capacidad de adaptación es clave para mantener la eficacia operativa y la alineación con los objetivos organizacionales, especialmente en entornos dinámicos y cambiantes.

La visión sistémica también aboga por un enfoque holístico en la gestión y el rediseño de procesos. Bertalanffy (1968) sugiere que, al considerar la organización como un sistema completo, se pueden identificar y abordar de manera más efectiva las causas subyacentes de los problemas y las oportunidades de mejora. Este enfoque ayuda a evitar soluciones fragmentadas que podrían resolver un problema en particular pero que no consideran el impacto en el sistema general.

La Teoría de los Sistemas proporciona un marco valioso para entender y mejorar el funcionamiento organizacional al destacar la importancia de las interrelaciones entre sus componentes y la necesidad de una visión integral. Este enfoque es crucial para el rediseño de procesos, ya que facilita una comprensión más completa de cómo los cambios pueden afectar a toda la organización.

Eficiencia administrativa

Chiavenato (2006), la eficiencia administrativa se refiere a la capacidad de obtener los máximos resultados con el mínimo de recursos, enfocándose en la correcta utilización de los medios disponibles para alcanzar los objetivos organizacionales.

Robbins y Coulter (2018), la eficiencia administrativa se relaciona con el uso eficaz de los recursos en el proceso de administración para maximizar la producción con la menor cantidad de insumos, sin comprometer la calidad.

Definición de las dimensiones:

1. **Optimización de recursos** (Kumar, Sharma y Kaur (2020): La optimización de recursos es el proceso de asignar y utilizar los recursos disponibles (humanos, financieros, materiales y tecnológicos) de manera eficiente y eficaz para maximizar el rendimiento organizacional y minimizar desperdicios.
2. **Tiempo de respuesta** (Smith y Johnson (2019)) : El tiempo de respuesta se refiere al intervalo de tiempo transcurrido desde que un sistema recibe una solicitud hasta que entrega una respuesta o resultado, siendo un indicador crítico para la satisfacción del cliente y eficiencia operativa.
3. **Precisión en la ejecución** (Lee, Park y Kim (2021): La precisión de la ejecución es el grado de exactitud con el que un proceso, tarea o actividad se

realiza conforme a las especificaciones y estándares establecidos, minimizando errores y desviaciones.

Teoría de la Burocracia

La Teoría de la Burocracia, desarrollada por Weber (1922), establece que la eficiencia administrativa se logra a través de la formalización y estandarización de procedimientos dentro de una organización. Según Weber, las organizaciones burocráticas se caracterizan por una estructura jerárquica clara, donde las responsabilidades y autoridades están bien definidas y documentadas Weber (1922). Esta estructura permite que las decisiones se tomen de manera racional y sistemática, lo que se traduce en una mayor previsibilidad y estabilidad en la administración.

Weber (1922) enfatiza que la burocracia se basa en la aplicación de reglas y procedimientos uniformes que regulan las acciones de los empleados. La formalización de estas reglas y la creación de procedimientos estandarizados ayudan a asegurar que todas las actividades se realicen de manera consistente y equitativa. Esta estandarización facilita la coordinación y el control dentro de la organización, lo cual es crucial para mantener un alto nivel de eficiencia en la administración.

Además, la Teoría de la Burocracia también aborda la importancia de una jerarquía clara dentro de la organización. Weber (1922) sostiene que una estructura jerárquica bien definida permite una gestión eficaz al clarificar las líneas de autoridad y responsabilidad. Esta jerarquía asegura que las decisiones y directrices fluyan de manera ordenada a través de los diferentes niveles de la organización, lo cual contribuye a una administración más eficiente y menos propensa a conflictos.

Sin embargo, a pesar de sus ventajas en términos de previsibilidad y control, la Teoría de la Burocracia ha sido criticada por su rigidez y falta de flexibilidad. Según Weber (1922), la excesiva formalización y la estricta adherencia a procedimientos pueden limitar la capacidad de la organización para adaptarse rápidamente a cambios en el entorno o a nuevas oportunidades. A pesar de estas críticas, la burocracia sigue siendo un enfoque fundamental en la teoría de la administración, especialmente en organizaciones que requieren un alto grado de estandarización y control.

Ciclo de Deming (PDCA)

El Ciclo de Deming, también conocido como PDCA (Plan-Do-Check-Act), es un modelo de gestión que promueve la mejora continua de los procesos y la calidad dentro de una organización. Este ciclo se basa en una metodología iterativa que permite a las organizaciones implementar cambios, evaluar su efectividad y realizar ajustes necesarios para optimizar los resultados. Según Deming (1986), el PDCA es una herramienta clave para fomentar la excelencia operativa a través de un enfoque sistemático y estructurado.

El primer paso del Ciclo de Deming es Plan (Planificar), en el cual se identifican las oportunidades de mejora y se diseñan estrategias para abordar las áreas problemáticas. Este paso implica la definición de objetivos claros, el desarrollo de un plan detallado para alcanzar esos objetivos, y la asignación de recursos necesarios Deming (1986). La planificación adecuada es fundamental para establecer una base sólida sobre la cual se pueda construir el proceso de mejora continua.

El segundo paso es Do (Hacer), que consiste en implementar el plan desarrollado en la fase de planificación. En esta etapa, se llevan a cabo las

acciones específicas y se ejecutan las estrategias diseñadas por Deming (1986). La ejecución efectiva es crucial para obtener datos y observaciones reales que serán analizados en la siguiente etapa del ciclo.

El tercer paso del ciclo es Check (Verificar), donde se evalúan los resultados obtenidos después de la implementación del plan. En esta fase, se compara el rendimiento real con los objetivos esperados para determinar si se han alcanzado las metas establecidas y se identifican las áreas que necesitan ajustes Deming, (1986). La verificación proporciona una base objetiva para realizar un análisis detallado del desempeño y de los resultados obtenidos.

El último paso es Act (Actuar), que implica la toma de decisiones basadas en los resultados de la fase de verificación. En esta etapa, se realizan ajustes y mejoras en el proceso según los hallazgos del análisis Deming (1986). La actuación sobre los resultados permite cerrar el ciclo de mejora continua y preparar a la organización para comenzar el proceso nuevamente, creando así un bucle continuo de optimización.

Teoría X y Teoría Y

La Teoría X y la Teoría Y, propuestas por McGregor (1960), ofrecen dos perspectivas contrastantes sobre la gestión del personal y su impacto en la eficiencia administrativa. Estas teorías proporcionan una visión profunda sobre cómo las percepciones de la administración pueden influir en el comportamiento y el rendimiento de los empleados McGregor (1960).

La Teoría X se basa en la premisa de que los empleados son inherentemente perezosos y carecen de ambición. Según esta teoría, los trabajadores necesitan ser estrictamente supervisados y controlados para garantizar que cumplan con sus responsabilidades McGregor (1960). Esta visión

sugiere que la motivación de los empleados debe ser gestionada a través de recompensas y sanciones, y que los líderes deben imponer una estructura rígida para mantener la productividad. La Teoría X tiende a fomentar un estilo de gestión autocrático que puede limitar la iniciativa y la creatividad de los empleados.

Por otro lado, la Teoría Y propone una visión más optimista de los empleados, asumiendo que son inherentemente motivados y buscan responsabilidades McGregor (1960). De acuerdo con esta teoría, los trabajadores son capaces de autodirección y autocontrol cuando se les da la oportunidad. La Teoría Y promueve un estilo de gestión participativo y democrático, donde los líderes confían en que los empleados son capaces de contribuir positivamente y asumir un papel activo en la toma de decisiones McGregor (1960). Esta teoría sugiere que al empoderar a los empleados y fomentar un ambiente de trabajo colaborativo, se puede mejorar la eficiencia administrativa y la satisfacción laboral.

Ambas teorías tienen implicaciones significativas para la gestión administrativa. Mientras que la Teoría X puede ser efectiva en situaciones que requieren un control estricto y una supervisión cercana, la Teoría Y tiende a promover una cultura organizacional más positiva y participativa. Implementar principios de la Teoría Y puede llevar a una mayor eficiencia administrativa al aumentar la motivación y el compromiso de los empleados McGregor (1960).

Balanced Scorecard

Es una herramienta de gestión estratégica desarrollada por Kaplan y Norton (1992). Su objetivo principal es proporcionar a las organizaciones una visión más equilibrada y completa de su desempeño, más allá de los indicadores

financieros tradicionales Kaplan y Norton (1992). Este enfoque se centra en cuatro perspectivas clave: financiera, clientes, procesos internos, y aprendizaje y crecimiento, permitiendo a las organizaciones alinear sus estrategias con sus objetivos operacionales y de largo plazo.

La perspectiva financiera del Balanced Scorecard se enfoca en los resultados económicos y financieros que la organización debe alcanzar para cumplir con sus metas. Según Kaplan y Norton (1992), los indicadores financieros siguen siendo esenciales para evaluar el éxito organizacional, pero deben ser complementados con otras métricas que proporcionen una visión más holística del rendimiento. La integración de objetivos financieros con indicadores de otras perspectivas permite a las organizaciones gestionar mejor su estrategia y adaptar sus operaciones para alcanzar un equilibrio entre la rentabilidad y la inversión en crecimiento.

En la perspectiva de clientes, el Balanced Scorecard destaca la importancia de entender y satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes. Kaplan y Norton (1992) argumentan que las organizaciones deben medir su desempeño no solo en términos de la satisfacción del cliente, sino también en la retención y adquisición de clientes, así como en la percepción del valor que ofrecen. Este enfoque asegura que las estrategias organizacionales estén alineadas con las demandas del mercado y que las empresas puedan responder de manera efectiva a las expectativas cambiantes de los clientes.

La perspectiva de procesos internos del Balanced Scorecard se enfoca en la eficiencia y efectividad de los procesos clave dentro de la organización. Kaplan y Norton (1992) sostienen que, para lograr una ventaja competitiva sostenible, las organizaciones deben identificar y mejorar sus procesos críticos que afectan

directamente la capacidad de entregar valor a los clientes y lograr objetivos financieros. Al monitorear y optimizar estos procesos, las organizaciones pueden mejorar la calidad, reducir costos y aumentar la eficiencia operativa.

Finalmente, la perspectiva de aprendizaje y crecimiento se centra en el desarrollo de las capacidades y competencias necesarias para que la organización pueda innovar y adaptarse continuamente Kaplan y Norton (1992). Esta perspectiva incluye la capacitación del personal, el desarrollo de nuevas habilidades y la mejora de la cultura organizacional. Según Kaplan y Norton (1992), invertir en el aprendizaje y crecimiento de los empleados es fundamental para el éxito a largo plazo, ya que fomenta la innovación y asegura que la organización pueda enfrentar futuros desafíos.

Gestión por Objetivos (MBO)

Es un enfoque de gestión que fue introducido por Drucker (1954). Este modelo se centra en establecer metas claras y específicas para los empleados y alinear esas metas con los objetivos generales de la organización Drucker (1954). La esencia del MBO es que tanto los líderes como los empleados colaboran en la definición de objetivos mutuos, lo que busca incrementar la motivación y el rendimiento organizacional.

Drucker (1954) argumenta que la gestión por objetivos ayuda a clarificar las expectativas y responsabilidades de los empleados. Al definir objetivos específicos y medibles, se proporciona una dirección clara que facilita la evaluación del rendimiento. Según Drucker (1954), esta claridad es esencial para que los empleados comprendan cómo sus esfuerzos contribuyen al éxito general de la organización, mejorando así su compromiso y efectividad.

Otro aspecto importante del MBO es el proceso de monitoreo y revisión continua. Drucker (1954) señala que los objetivos deben ser revisados periódicamente para ajustar las estrategias y asegurar que estén alineados con los cambios en el entorno organizacional. Este enfoque permite a las organizaciones adaptarse rápidamente a nuevas condiciones y desafíos, garantizando que los recursos se utilicen de manera eficiente y que se mantenga el enfoque en los resultados clave.

La implementación de MBO también promueve una mejora continua del desempeño. Según Drucker (1954), al establecer metas que son desafiantes pero alcanzables, y al revisar regularmente el progreso hacia esas metas, se fomenta un ciclo de retroalimentación y ajuste que impulsa la mejora continua. Esta dinámica no solo mejora el rendimiento individual, sino que también contribuye al éxito general de la organización al asegurar que todos los miembros del equipo estén trabajando hacia los mismos objetivos estratégicos.

Finalmente, el enfoque participativo del MBO es crucial para su éxito. Drucker (1954) enfatiza que la participación activa de los empleados en el establecimiento de objetivos es fundamental para aumentar su motivación y compromiso. Este enfoque participativo asegura que los empleados se sientan valorados y responsables de sus metas, lo que puede resultar en una mayor satisfacción laboral y en un mejor rendimiento organizacional.

2.3. Definición de términos básicos

Rediseño de Procesos:

Explica Ríos (2009) que es la reestructuración fundamental de los procesos organizacionales para mejorar significativamente la eficiencia, calidad, y velocidad en una organización.

Eficiencia Administrativa:

Para Aburto (2000) Es la capacidad de una organización para utilizar sus recursos de manera óptima para lograr sus objetivos con el menor desperdicio posible.

Personal Directivo:

Medina (2010) Explica que los individuos en posiciones de liderazgo dentro de una organización son responsables de la toma de decisiones estratégicas y operativas.

Optimización de Procesos:

El autor Serna, (2021) Menciona que son las mejoras sistemáticas de procedimientos y flujos de trabajo dentro de una organización para eliminar ineficiencias y mejorar el desempeño.

Automatización de Procesos:

Begnini y otros (2022) Explican que es el uso de tecnología y sistemas informáticos para realizar tareas administrativas automáticamente, reduciendo la intervención humana.

Reingeniería de Procesos:

Escalera y otros, (1998) Menciona que es el enfoque radical para replantear y rediseñar completamente los procesos clave de una organización para lograr mejoras drásticas en el rendimiento.

Cultura Organizacional:

Mena (2019) Menciona que es el conjunto de valores, creencias y comportamientos compartidos dentro de una organización que influye en la forma en que se realizan los procesos y se toman decisiones.

Gestión del Cambio:

Suárez y otros, (2020) Indican que es el enfoque sistemático para preparar y apoyar a las personas y organizaciones en la adopción de nuevos procesos y comportamientos.

Calidad Administrativa:

Cabrera y otros, (2024) Menciona que es el grado en que los procesos administrativos satisfacen las necesidades y expectativas de los stakeholders internos y externos.

Desempeño Organizacional:

Barradas (2021) Explican que a medida de cómo una organización logra sus metas y objetivos a través de la gestión efectiva de recursos y procesos.

Eficacia:

Rojas (2018), explica que la capacidad de una organización para alcanzar sus objetivos establecidos, sin considerar necesariamente los recursos utilizados.

Eficiencia:

Rojas (2018), explica que la capacidad de una organización para lograr sus objetivos utilizando la menor cantidad de recursos posible.

Procesos Administrativos:

Cabrera y otros, (2024) Mencionan que es el conjunto de actividades y tareas sistemáticas que se llevan a cabo dentro de una organización para cumplir con sus objetivos.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El rediseño de procesos influye significativamente en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024.

2.4.2. Hipótesis específicas

- La innovación de procesos influye significativamente en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024.
- La flexibilidad de procesos influye significativamente en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024.
- La estandarización de procesos influye significativamente en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024.

2.5. Identificación de variables

Variable. Rediseño de procesos

El rediseño de procesos es la revisión y reestructuración fundamental de los procesos organizacionales para mejorar de manera significativa el rendimiento, incluyendo aspectos como la eficiencia, la calidad, la rapidez y la satisfacción del cliente. Este enfoque implica no solo ajustar procedimientos existentes, sino también reconsiderar y reformular completamente cómo se llevan a cabo las tareas y operaciones dentro de una organización. El objetivo del rediseño de procesos es eliminar ineficiencias, reducir costos y optimizar el flujo de trabajo, asegurando que los procesos estén alineados con los objetivos estratégicos de la organización.

Variable. Eficiencia administrativa

La eficiencia administrativa se refiere a la capacidad de una organización para utilizar sus recursos (humanos, financieros, tecnológicos, etc.) de manera óptima para alcanzar sus objetivos con el menor desperdicio posible. Esto implica

maximizar la productividad y minimizar los costos operativos, al mismo tiempo que se garantiza la calidad y efectividad de los procesos administrativos. Una administración eficiente logra sus metas utilizando el menor tiempo y esfuerzo, reduciendo errores y asegurando que las operaciones diarias se realicen de manera fluida y efectiva.

2.6. Definición operacional de variables e indicadores

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.

Título: Rediseño de procesos y la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Regional Agraria Pasco - Periodo 2024.

VARIABLE: REDISEÑO DE PROCESOS

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
<i>Rediseño de procesos.</i>	Los autores Hammer y Champy (2019), Explican que el rediseño de procesos es la revisión y reestructuración fundamental de los procesos organizacionales para mejorar de manera significativa el rendimiento, incluyendo aspectos como la eficiencia, la calidad, la rapidez y la satisfacción del cliente. Este enfoque implica no solo ajustar procedimientos existentes, sino también reconsiderar y reformular completamente cómo se llevan a cabo las tareas y operaciones dentro de una organización. El objetivo del rediseño de procesos es eliminar ineficiencias, reducir costos y optimizar el flujo de trabajo, asegurando que los procesos estén alineados con los objetivos estratégicos de la organización.	Se centrará en la recopilación, análisis e interpretación de datos sin intervenir en el entorno.	Innovación en los procesos	Escala de razón 0. Nunca. 1. Casi nunca. 2. A veces. 3. Casi siempre. 4. Siempre.
			Flexibilidad de los procesos	
			Estandarización de procesos	

VARIABLE: EFICIENCIA ADMINISTRATIVA.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Escala de medición
<i>eficiencia administrativa.</i>	Drucker (1954), explica que la eficiencia administrativa se refiere a la capacidad de una organización para utilizar sus recursos (humanos, financieros, tecnológicos, etc.) de manera óptima para alcanzar sus objetivos con el menor desperdicio posible. Esto implica maximizar la productividad y minimizar los costos operativos, al mismo tiempo que se garantiza la calidad y efectividad de los procesos administrativos. Una administración eficiente logra sus metas utilizando el menor tiempo y esfuerzo, reduciendo errores y asegurando que las operaciones diarias se realicen de manera fluida y efectiva.	Se centrará en la recopilación, análisis e interpretación de datos sin intervenir en el entorno.	Optimización de recursos	Escala de razón 0. Nunca. 1. Casi nunca. 2. A veces. 3. Casi siempre. 4. Siempre.
			Tiempo de respuesta	
			Precisión en la ejecución	

CAPITULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica, porque nos permite conocer ya que busca resolver un problema específico relacionado con el rediseño de procesos y la eficiencia administrativa en la Dirección Regional Agropecuaria Pasco. Se enfoca en obtener resultados prácticos que puedan ser implementados para mejorar el desempeño organizacional.

3.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación de esta tesis es descriptivo-correlacional. Este nivel se selecciona debido a la necesidad de poder determinar la influencia del rediseño de procesos en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024.

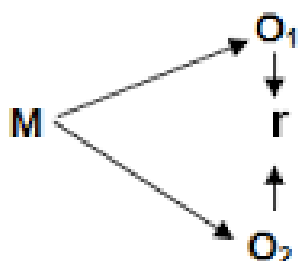
3.3. Métodos de investigación

Se utilizó el método deductivo para esta investigación, ya que se parte de teorías y conceptos generales sobre rediseño de procesos y eficiencia

administrativa para analizar cómo estos se aplican y se verifican en la Dirección Agropecuaria Pasco. El método deductivo permitirá derivar hipótesis y comprobarlas con los datos recolectados

3.4. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es descriptivo-correlacional. Se describe las características del rediseño de procesos y la eficiencia administrativa en la Dirección Agraria Pasco, y se analizó las relaciones entre estas variables para identificar posibles correlaciones y patrones.



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

3.5. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por 24 trabajadores del área administrativa de la Dirección Agraria Pasco.

Muestra

La selección se hizo mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia, basado en la disponibilidad y accesibilidad de los participantes.

El muestreo no probabilístico por conveniencia no se basa en el azar, sino en la accesibilidad y disponibilidad de los participantes, lo que facilita la

recolección de datos en situaciones donde el acceso a la totalidad de la población puede ser limitado.

$$\text{Tamaño de muestra (\%)} = \left(\frac{\text{Tamaño de la muestra}}{\text{Total de población}} \right) \times 100$$

$$\text{Tamaño de muestra (\%)} = \left(\frac{15}{24} \right) \times 100$$

$$\text{Tamaño de muestra (\%)} = 62.5\%$$

El muestreo no probabilístico no utiliza fórmulas estadísticas, esta fórmula percibe el porcentaje de la población que se está considerando para la investigación:

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta:

Cuestionario: Para recoger datos cuantitativos sobre la percepción del personal respecto al rediseño de procesos y su impacto en la eficiencia administrativa.

3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación

En esta investigación, se utilizó el cuestionario titulado “Rediseño de Procesos y la Eficiencia Administrativa del Personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024” como los principales instrumentos de recolección de datos. Estos instrumentos fueron elegidos por su capacidad para captar datos lo cual proporcione una visión integral del impacto del rediseño de procesos en la eficiencia administrativa.

Validación de los instrumentos: Antes de su aplicación, los cuestionarios fueron sometidos a un proceso de validación mediante un juicio de expertos, donde especialistas en gestión pública y rediseño de procesos evaluaron la relevancia y claridad de cada ítem. Este proceso aseguró que los instrumentos

fueran adecuados para medir las variables de interés y estuvieran alineados con los objetivos de la investigación.

Para garantizar la confiabilidad, se aplicó una prueba piloto a un grupo reducido de participantes que no forman parte de la muestra final. Los resultados de esta prueba piloto se analizaron utilizando el coeficiente de alfa de Cronbach, obteniendo un valor superior a 0.7, lo que indica un nivel aceptable de consistencia interna en los cuestionarios. Además, se revisaron y ajustaron los ítems de las entrevistas para mejorar la coherencia de las respuestas obtenidas.

Con este enfoque, se asegura que los datos recopilados serán válidos, confiables y representativos, lo que permitirá obtener conclusiones sólidas y bien fundamentadas sobre la influencia del rediseño de procesos en la eficiencia administrativa.

3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Cuestionario de Encuesta: Diseñado para medir aspectos específicos del rediseño de procesos y la eficiencia administrativa, con preguntas cerradas y escalas de Likert.

3.9. Tratamiento estadístico

Se emplearán técnicas de análisis descriptivo para resumir y describir los datos recolectados a través de las encuestas y entrevistas. Además, se aplicarán técnicas de análisis correlacional para identificar relaciones significativas entre las variables estudiadas, utilizando pruebas estadísticas adecuadas.

3.10. Orientación ética filosófica y epistémica

Consentimiento Informado: Todos los participantes deberán recibir una explicación detallada sobre el propósito del estudio, la naturaleza de su

participación y sus derechos. Deberán proporcionar su consentimiento informado antes de participar en la investigación.

Confidencialidad: Se garantizará la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes. Los datos serán tratados de manera anónima y sólo se utilizarán para los fines de esta investigación, asegurando que no se pueda identificar a los participantes individualmente en los resultados presentados.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Descripción del trabajo de campo

La recolección de datos se realizó durante un período de tres meses, utilizando una combinación de cuestionarios. Los cuestionarios fueron distribuidos a una muestra representativa de 15 trabajadores del área administrativa, seleccionados con base en su experiencia y responsabilidad dentro de la organización. Estos cuestionarios se diseñaron para captar información sobre el rediseño de procesos y la eficiencia administrativa del personal directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024.

4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados

En esta sección, se presentan, analizan e interpretan los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas al personal directivo de la Dirección Agraria Pasco. El objetivo es determinar la influencia del rediseño de procesos en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco -

Periodo 2024., utilizando la escala Likert para medir las dimensiones involucradas.

Tabla 1. Estadístico de confiabilidad preguntas variable 1

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.909	15

Estadísticas de total de elemento	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Con qué frecuencia su organización adopta nuevas tecnologías para mejorar los procesos de trabajo?	.901
2. ¿En qué medida se promueven ideas innovadoras dentro de su equipo de trabajo?	.907
3. ¿Qué tan seguido se implementan mejoras innovadoras en los procesos administrativos?	.907
4. ¿Qué tan frecuente es la introducción de nuevas prácticas que mejoran la eficiencia en su área de trabajo?	.901
5. ¿Con qué regularidad se fomenta la creatividad y la innovación en la solución de problemas organizacionales?	.896
6. ¿Qué tan seguido se ajustan los procesos en su organización para adaptarse a cambios imprevistos?	.900
7. ¿Con qué frecuencia su equipo puede modificar los procesos para enfrentar nuevas demandas?	.910
8. ¿Con qué regularidad se revisan y ajustan los procesos de trabajo en respuesta a cambios en el entorno?	.912
9. ¿Qué tan flexible es su área de trabajo para realizar ajustes rápidos en los procesos cuando es necesario?	.899
10. ¿Qué tan seguido se permite adaptar los procesos para mejorar la eficiencia en su equipo?	.901
11. ¿Con qué frecuencia se siguen los procedimientos estandarizados en su área de trabajo?	.898
12. ¿Qué tan regular es la aplicación de procesos estandarizados en su organización?	.899
13. ¿Qué tan consistente es la estandarización de procesos en todas las áreas de su organización?	.910
14. ¿Con qué frecuencia la estandarización de procesos reduce los errores en su trabajo?	.906
15. ¿Qué tan constante es la revisión de los procesos estandarizados para asegurar su eficacia?	.899

Fuente: Estadística de fiabilidad. elaboración propia.

Interpretación

Un Alfa de Cronbach de 0.909 con 15 elementos indica una excelente consistencia interna en el instrumento de medición utilizado. Este valor sugiere que las preguntas o ítems incluidos son altamente coherentes entre sí, lo que

significa que miden de manera confiable la misma dimensión o constructo subyacente. En términos prácticos, un Alfa de Cronbach superior a 0.9 es indicativo de un alto grado de fiabilidad, lo que refuerza la validez de los resultados obtenidos a partir de este instrumento en la investigación.

Tabla 2. Estadístico de confiabilidad preguntas variable 2

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.919	15

Estadísticas de total de elemento	
	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
1. ¿Con qué frecuencia su equipo utiliza los recursos de manera eficiente para maximizar la productividad?	.906
2. ¿Qué tan seguido se revisa la asignación de recursos para asegurar su uso óptimo?	.914
3. ¿Con qué regularidad su organización evita el desperdicio de recursos en las operaciones diarias?	.903
4. ¿Con qué frecuencia su equipo revisa y mejora la utilización de recursos?	.914
5. ¿Qué tan seguido su organización logra cumplir objetivos utilizando menos recursos de los previstos?	.917
6. ¿Qué tan rápido responde su equipo a las solicitudes internas o externas?	.906
7. ¿Con qué frecuencia se cumplen los plazos establecidos para las tareas en su área?	.920
8. ¿Qué tan seguido su equipo logra completar tareas antes del tiempo estipulado?	.922
9. ¿Con qué frecuencia se optimizan los tiempos de respuesta en su organización?	.924
10. ¿Qué tan rápido se adapta su equipo a cambios urgentes en los plazos de entrega?	.913
11. ¿Qué tan preciso es el trabajo realizado en su área?	.915
12. ¿Con qué regularidad su equipo revisa tareas para asegurar la precisión?	.910
13. ¿Qué tan consistente es la ejecución de tareas sin errores en su organización?	.904
14. ¿Qué tan frecuente es la entrega de resultados exactos y bien ejecutados?	.921
15. ¿Con qué frecuencia se mantienen altos estándares de precisión en la realización de tareas?	.912

Fuente: Estadística de fiabilidad. elaboración propia.

Interpretación

Un Alfa de Cronbach de 0.919 con 15 elementos indica una consistencia interna excepcional en el instrumento de medición. Este valor refleja que las preguntas o ítems utilizados son muy coherentes y homogéneos en su capacidad

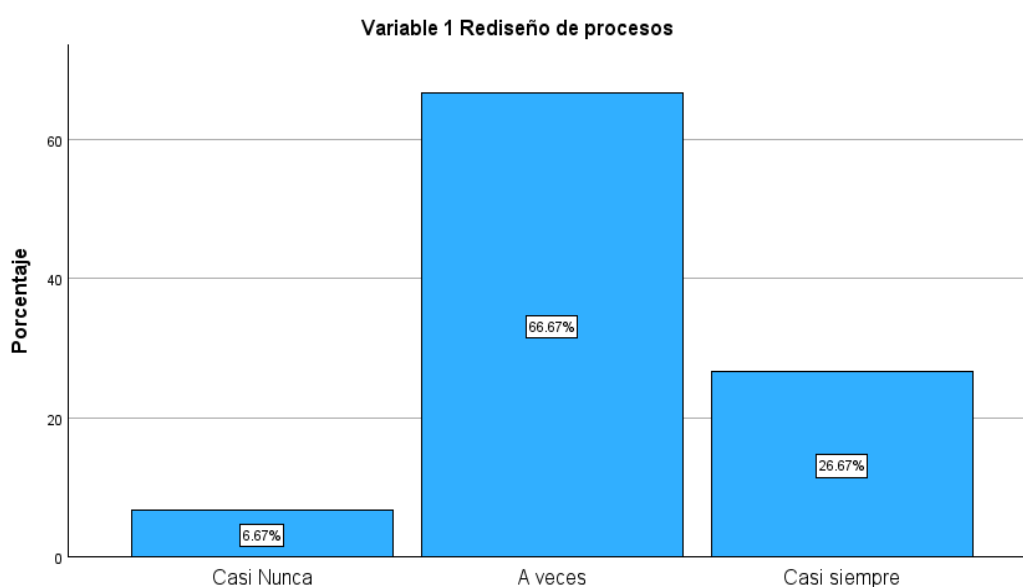
para medir el mismo constructo o dimensión subyacente. Un Alfa de Cronbach superior a 0.9 sugiere una fiabilidad muy alta, lo que significa que los resultados obtenidos con este instrumento son extremadamente confiables y robustos para fines de análisis en la investigación.

Tabla 3. Variable 1 Rediseño de procesos.

Variable 1 Rediseño de procesos		
	N	%
Casi Nunca	1	6.7%
A veces	10	66.7%
Casi siempre	4	26.7%

Fuente: Tabla de frecuencia variable 1. Elaboración propia.

Gráfico 1. Variable 1 Rediseño de procesos.



Fuente: Tabla 3 - Variable 1 Rediseño de procesos.

Interpretación

En la Tabla 3 y el Gráfico 1 se presenta la distribución de las respuestas respecto a la variable “Rediseño de procesos”, organizada según los cinco niveles de frecuencia. Los resultados muestran que “Nunca” y “Siempre” tienen un 0% de respuestas, es decir, ningún encuestado eligió estos niveles. “Casi Nunca” fue seleccionado por el 6.7% de los encuestados, mientras que “A veces” fue la opción

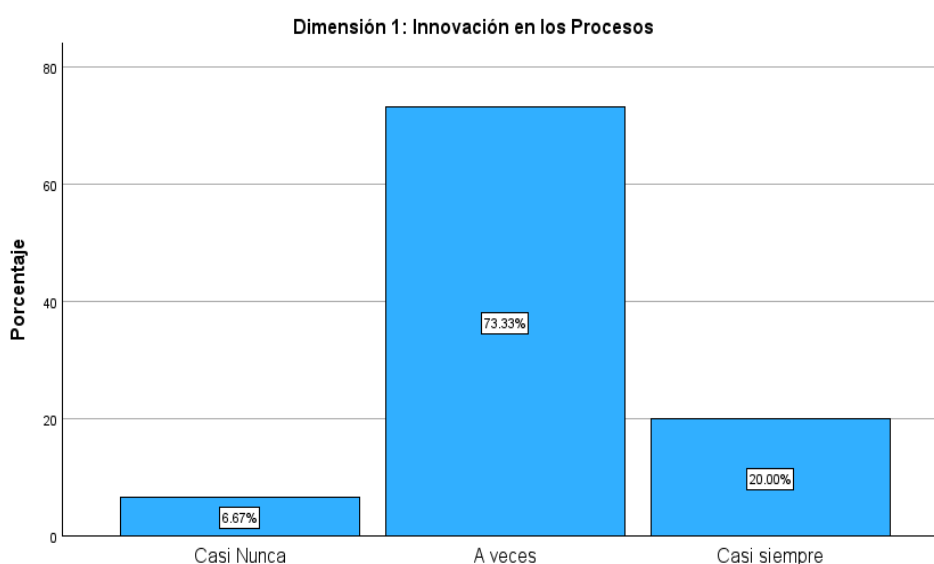
más común, elegida por el 66.7%. Finalmente, el 26.7% de los participantes indicó que el rediseño de procesos ocurre “Casi Siempre”. Esto refleja una percepción predominantemente moderada, con poca polarización hacia los extremos.

Tabla 4. *Dimensión 1: Innovación en los Procesos.*

Dimensión 1: Innovación en los Procesos		
	N	%
Casi Nunca	1	6.7%
A veces	11	73.3%
Casi siempre	3	20.0%

Fuente: Dimensión 1: Innovación en los Procesos. Elaboración propia.

Gráfico 2. *Dimensión 1: Innovación en los Procesos.*



Fuente: Tabla 4 - Dimensión 1 - Innovación en los Procesos.

Interpretación

En la Tabla 4 y el Gráfico 2 se presenta la distribución de las respuestas respecto a la dimensión “Innovación en los Procesos”, organizada según los cinco niveles de frecuencia. Los resultados revelan que “Nunca” y “Siempre” tienen un 0% de respuestas, lo que significa que ninguno de los encuestados seleccionó estos niveles. El 6.7% de los participantes indicó “Casi Nunca”, mientras que “A veces” fue la opción más frecuente, con un 73.3% de las respuestas. Finalmente, el 20.0% de los encuestados seleccionó “Casi Siempre”. Esta distribución sugiere

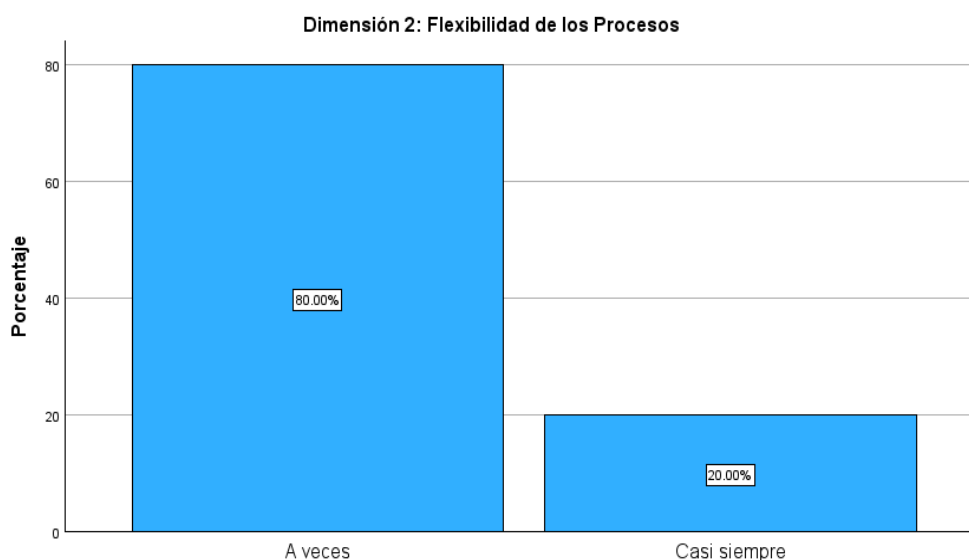
que, aunque la innovación en los procesos es reconocida, no es percibida como constante o frecuente, predominando una percepción moderada entre los participantes.

Tabla 5. *Dimensión 2: Flexibilidad de los Procesos.*

Dimensión 2: Flexibilidad de los Procesos		
	N	%
A veces	12	80.0%
Casi siempre	3	20.0%

Fuente: Dimensión 2: Flexibilidad de los Procesos. Elaboración propia.

Gráfico 3. *Dimensión 2: Flexibilidad de los Procesos.*



Fuente: Tabla 5 – Dimensión 2: Flexibilidad de los Procesos.

Interpretación

En la Tabla 5 y el Gráfico 3 se observan los resultados para la dimensión “Flexibilidad de los Procesos”, organizados según los cinco niveles de frecuencia. Es importante destacar que los niveles “Nunca”, “Casi Nunca” y “Siempre” no fueron seleccionados por ninguno de los participantes, reflejando un 0% en estos casos. La mayoría de los encuestados, el 80.0%, eligió “A veces”, mientras que el 20.0% seleccionó “Casi Siempre”. Estos resultados sugieren que la flexibilidad

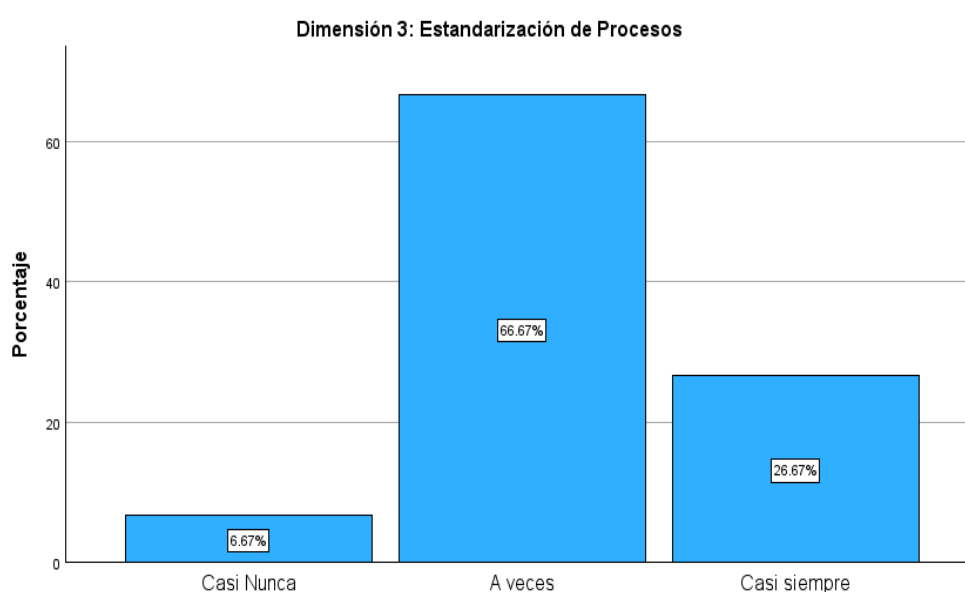
en los procesos es percibida como intermitente, con una tendencia moderada a ser aplicada, pero no de manera constante ni como una práctica habitual.

Tabla 6. Dimensión 3: Estandarización de Procesos.

Dimensión 3: Estandarización de Procesos		
	N	%
Casi Nunca	1	6.7%
A veces	10	66.7%
Casi siempre	4	26.7%

Fuente: Dimensión 3: Estandarización de Procesos. Elaboración propia.

Gráfico 4. Dimensión 3: Estandarización de Procesos.



Fuente: Tabla 6 – Dimensión 3: Estandarización de Procesos.

Interpretación

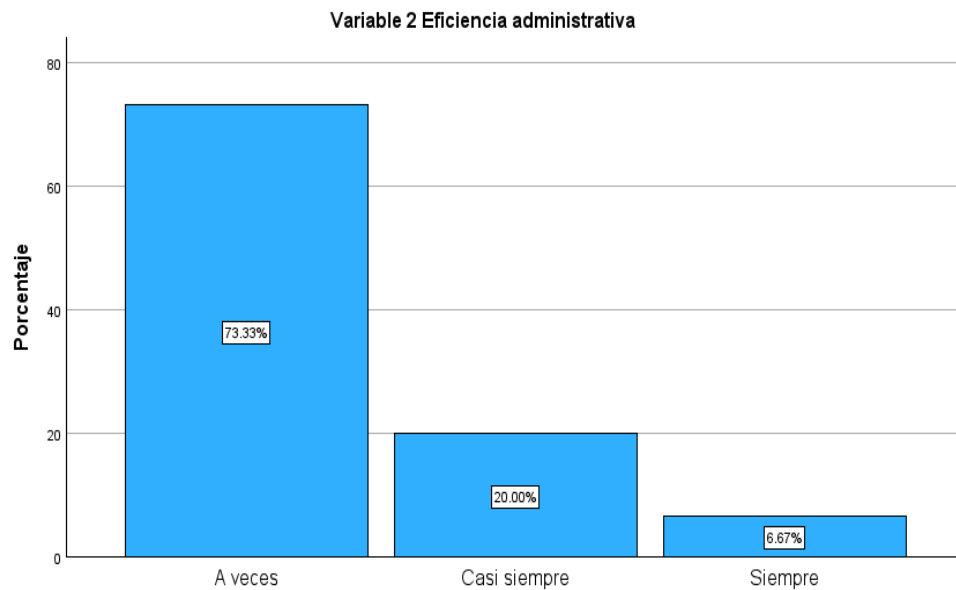
En la Tabla 6 y el Gráfico 4, se analizan los resultados de la dimensión “Estandarización de Procesos”, presentando los cinco niveles de frecuencia en el orden especificado. No se registraron respuestas en los niveles “Nunca” y “Siempre”, ambos con un 0%. Un 6.7% de los encuestados indicó “Casi Nunca”, mientras que la mayoría, un 66.7%, seleccionó “A veces”. Finalmente, un 26.7% optó por “Casi Siempre”. Estos resultados indican una aplicación inconsistente de la estandarización de procesos dentro de la organización, con una tendencia a su uso ocasional.

Tabla 7. Variable 2 Eficiencia administrativa.

Variable 2 Eficiencia administrativa		
	N	%
A veces	11	73.3%
Casi siempre	3	20.0%
Siempre	1	6.7%

Fuente: Variable 2 Eficiencia administrativa. Elaboración propia.

Gráfico 5. Variable 2 Eficiencia administrativa.



Fuente: Tabla 7 - Variable 2 Eficiencia administrativa.

Interpretación

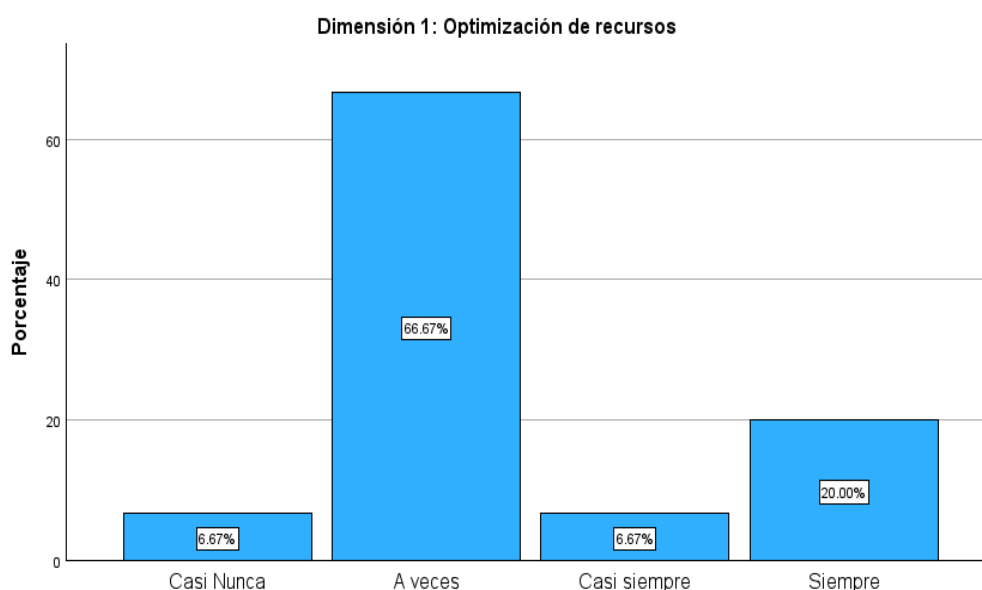
En la Tabla 7 y el Gráfico 5 se presentan los resultados correspondientes a la Variable 2 “Eficiencia Administrativa”, siguiendo el orden de los cinco niveles de frecuencia. No se registraron respuestas en los niveles “Nunca” y “Casi Nunca”, ambos con un 0%. Un 73.3% de los encuestados indicó “A veces”, mientras que un 20.0% seleccionó “Casi Siempre”. Finalmente, un 6.7% optó por “Siempre”. Estos resultados reflejan una eficiencia administrativa moderada, con la mayoría de los participantes reportando que la eficiencia se alcanza solo ocasionalmente, y una minoría que percibe una alta consistencia en la eficiencia.

Tabla 8. Variable 2 - Dimensión 1: Optimización de recursos.

Dimensión 1: Optimización de recursos		
	N	%
Casi Nunca	1	6.7%
A veces	10	66.7%
Casi siempre	1	6.7%
Siempre	3	20.0%

Fuente: Variable 2 - Dimensión 1: Optimización de recursos. Elaboración propia.

Gráfico 6. Variable 2 - Dimensión 1: Optimización de recursos.



Fuente: Tabla 8 - Variable 2 - Dimensión 1: Optimización de recursos.

Interpretación

En la Tabla 8 y el Gráfico 6 se presentan los resultados correspondientes a la Variable 2 – Dimensión 1 “Optimización de recursos”, siguiendo el orden de los cinco niveles de frecuencia. No se registraron respuestas en el nivel “Nunca”, con un 0%. Un 6.7% de los encuestados seleccionó “Casi Nunca”, mientras que la mayoría, un 66.7%, indicó “A veces”. Solo un 6.7% reportó “Casi Siempre”, y un 20.0% seleccionó “Siempre”. Estos resultados reflejan que, aunque la optimización de recursos se lleva a cabo ocasionalmente, hay una minoría

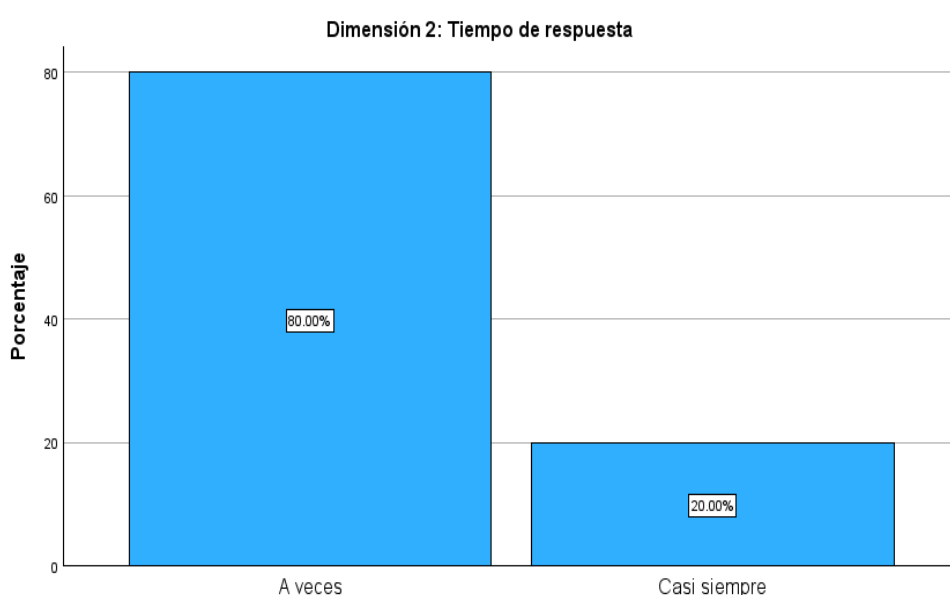
significativa que percibe una alta consistencia en la optimización dentro de sus procesos administrativos.

Tabla 9. Variable 2 - Dimensión 2: Optimización de recursos.

Dimensión 2: Tiempo de respuesta		
	N	%
A veces	12	80.0%
Casi siempre	3	20.0%

Fuente: Variable 2 - Dimensión 1: Optimización de recursos. Elaboración propia.

Gráfico 7. Variable 2 - Dimensión 2: Optimización de recursos.



Fuente: Tabla 9 - Variable 2 - Dimensión 2: Optimización de recursos.

Interpretación

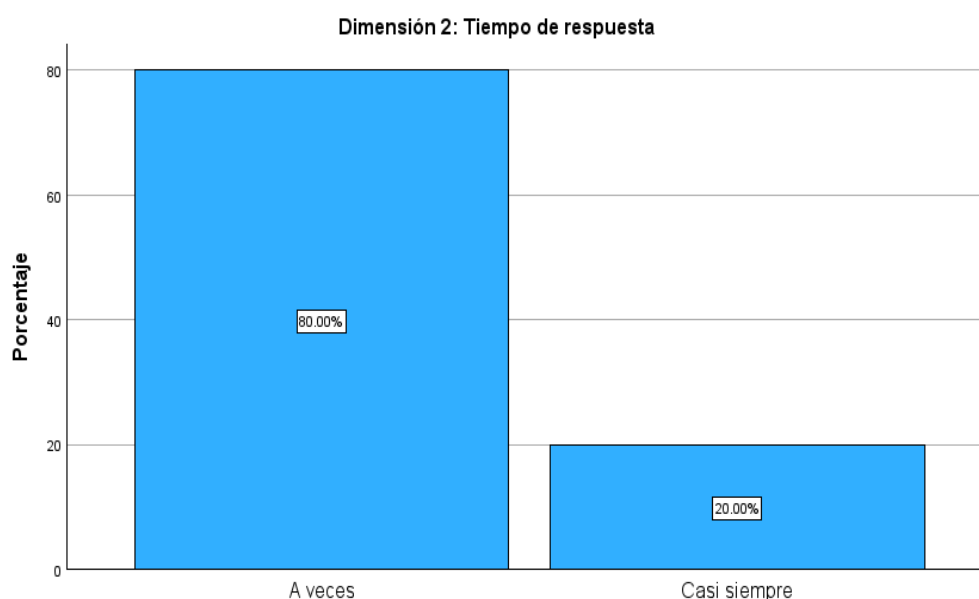
En la Tabla 9 y el Gráfico 7, se presentan los resultados de la Variable 2 – Dimensión 2 “Tiempo de respuesta”, siguiendo el orden de los cinco niveles de frecuencia. No se registraron respuestas en los niveles “Nunca” y “Casi Nunca”, ambos con un 0%. Un 80.0% de los encuestados seleccionó “A veces”, mientras que un 20.0% indicó “Casi Siempre”. No se registraron respuestas en el nivel “Siempre”, con un 0%. Estos resultados sugieren que el tiempo de respuesta es percibido como ocasionalmente eficiente, con una porción menor que lo ve como consistentemente adecuado.

Tabla 10. Variable 2 - Dimensión 3: Precisión en la ejecución.

Dimensión 3: Precisión en la ejecución		
	N	%
Casi Nunca	1	6.7%
A veces	10	66.7%
Casi siempre	3	20.0%
Siempre	1	6.7%

Fuente: Variable 2 - Dimensión 3: Precisión en la ejecución. Elaboración propia.

Gráfico 8. Variable 2 - Dimensión 3: Precisión en la ejecución.



Fuente: Tabla 10. Variable 2 - Dimensión 3: Precisión en la ejecución.

Interpretación

En la Tabla 10 y el Gráfico 8, se observan los resultados de la Dimensión 3 “Precisión en la ejecución”, organizados según los cinco niveles de frecuencia. No se registraron respuestas en el nivel “Nunca”, con un 0%. Un 6.7% de los encuestados seleccionó “Casi Nunca”, un 66.7% eligió “A veces”, un 20.0% indicó “Casi Siempre” y un 6.7% optó por “Siempre”. Estos resultados reflejan que la precisión en la ejecución es vista mayormente como intermitente, con un grupo reducido que percibe una alta consistencia en la precisión.

4.3. Prueba de hipótesis

Tabla 11. Pruebas de normalidad.

	Pruebas de normalidad		
	Estadístico	Shapiro-Wilk gl	Sig.
Variable 1 Rediseño de procesos	.734	15	<.001
Variable 2 Eficiencia administrativa	.606	15	<.001

Fuente: Prueba de normalidad realizada en Spss.

Interpretación

Los resultados de las pruebas de normalidad para las dos variables muestran que ambas presentan una distribución significativamente diferente de la normalidad. En el caso de la “Variable 1 Rediseño de procesos”, el estadístico de Shapiro-Wilk es de .734 con un valor de significancia (Sig.) menor a .001. Para la “Variable 2 Eficiencia administrativa”, el estadístico es de .606 también con un valor de significancia menor a .001. Ambos valores indican que las distribuciones de las variables no siguen una distribución normal, ya que los valores de significancia son muy bajos, sugiriendo que los datos se desvían considerablemente de la normalidad esperada.

Tabla 12. Correlaciones de la Variable 1 y la Variable 2.

Correlaciones de la Variable 1 y la Variable 2			Variable 2 Eficiencia administrativa
Rho de	Variable 1 Rediseño de procesos	Coefficiente de correlación	.918**
Spearman		Sig. (bilateral)	<.001
		N	15

Fuente: Tabla 12. Correlaciones de la Variable 1 y la Variable 2.

Interpretación

La correlación entre la “Variable 1 Rediseño de procesos” y la “Variable 2 Eficiencia administrativa”, evaluada mediante el coeficiente de correlación de Spearman, es de .918 con una significancia bilateral de <.001. Este alto

coeficiente de correlación positiva indica una relación fuerte y positiva entre las dos variables, lo que sugiere que a medida que la percepción del rediseño de procesos mejora, también tiende a mejorar la percepción de la eficiencia administrativa. Dado que el valor p es menor a .001, la correlación es estadísticamente significativa, confirmando que la relación observada es poco probable que haya ocurrido por azar.

Tabla 13. Correlaciones de la Variable 1 y las dimensiones de la Variable 2.

Correlaciones		Variable 1 Rediseño de procesos
Rho de Spearman	Dimensión 1: Optimización de recursos	Coeficiente de correlación .836**
		Sig. (bilateral) <.001
		N 15
	Dimensión 2: Tiempo de respuesta	Coeficiente de correlación .768**
		Sig. (bilateral) <.001
		N 15
	Dimensión 3: Precisión en la ejecución	Coeficiente de correlación .836**
		Sig. (bilateral) <.001
		N 15

Fuente: Tabla 13. Correlaciones de la Variable 1 y las dimensiones de la Variable 2.

Interpretación

Las correlaciones de Spearman para la “Variable 1 Rediseño de procesos” revelan asociaciones significativas y positivas con cada una de sus dimensiones. En primer lugar, la Dimensión 1: Optimización de recursos muestra un coeficiente de correlación de .836, con una significancia bilateral de <.001, indicando una fuerte relación positiva con el rediseño de procesos. En segundo lugar, la Dimensión 2: Tiempo de respuesta tiene un coeficiente de .768, también significativo con <.001, lo que sugiere una relación positiva notable, aunque un poco menos fuerte en comparación con la optimización de recursos. Finalmente, la Dimensión 3: Precisión en la ejecución también presenta un coeficiente de .836, igual al de la optimización de recursos, con una significancia de <.001, indicando una fuerte correlación positiva con el rediseño de procesos. Estos resultados

sugieren que una percepción positiva del rediseño de procesos está fuertemente asociada con mejoras en la optimización de recursos y precisión en la ejecución, y también positivamente, pero ligeramente menos, con el tiempo de respuesta.

Tabla 14. Correlaciones de la Variable 2 y las dimensiones de la Variable 1.

Correlaciones			Variable 2 Eficiencia administrativa
Rho de Spearman	Variable 2 Eficiencia administrativa	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.
		N	15
	Dimensión 1: Innovación en los	Coefficiente de correlación	.780**
	Procesos	Sig. (bilateral)	<.001
		N	15
	Dimensión 2: Flexibilidad de los	Coefficiente de correlación	.847**
	Procesos	Sig. (bilateral)	<.001
		N	15
	Dimensión 3: Estandarización de	Coefficiente de correlación	.918**
	Procesos	Sig. (bilateral)	<.001
		N	15

Fuente: Tabla 14. Correlaciones de la Variable 2 y las dimensiones de la Variable 1.

Interpretación

Las correlaciones de Spearman para la “Variable 2 Eficiencia administrativa” muestran relaciones significativas y positivas con las dimensiones evaluadas. La Dimensión 1: Innovación en los Procesos presenta un coeficiente de correlación de .780 con una significancia bilateral de <.001, lo que indica una relación positiva significativa con la eficiencia administrativa. La Dimensión 2: Flexibilidad de los Procesos tiene un coeficiente de .847, también significativo con <.001, sugiriendo una asociación aún más fuerte con la eficiencia administrativa en comparación con la innovación. Finalmente, la Dimensión 3: Estandarización de Procesos muestra el coeficiente más alto de .918, con una significancia bilateral de <.001, indicando la relación más fuerte y significativa con la eficiencia administrativa. Estos resultados sugieren que la

eficiencia administrativa está fuertemente relacionada con la estandarización de procesos, seguida por la flexibilidad e innovación en los procesos.

4.4. Discusión de resultados

1. El análisis revela una fuerte correlación positiva entre el rediseño de procesos y la eficiencia administrativa, con un coeficiente de .918 y una significancia de $<.001$. Este alto coeficiente indica que, en general, una percepción positiva del rediseño de procesos está muy estrechamente relacionada con una mayor percepción de eficiencia administrativa. Es decir, cuando las organizaciones implementan y perciben mejoras en sus procesos, esto se refleja en una mayor eficiencia administrativa.

Este hallazgo coincide con el estudio realizado por Barreto y Chuquillanqui (2023) en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Huancavelica, donde se encontró una correlación positiva significativa entre la gestión de procesos y la gestión administrativa del personal administrativo, indicando que la implementación de actividades en la gestión de procesos puede contribuir en la mejora de la gestión administrativa.

2. Estandarización de Procesos tiene el coeficiente de correlación más alto de .918, con significancia bilateral de $<.001$. Esta fuerte relación sugiere que una mayor estandarización de procesos está muy asociada con una mayor percepción de eficiencia administrativa. La alta correlación podría indicar que los procesos estandarizados permiten una gestión más eficiente y una operación más coherente, lo que mejora la eficiencia general.

Este resultado es consistente con el estudio realizado por Salas (2019) en la Subsecretaría de Tierras y Reforma Agraria, para la legalización de tierras

en la provincia de Loja, donde manifiesta que la identificación clara de los procesos estratégicos, operativos y de apoyo con los que diariamente prestan sus servicios el personal administrativo de dicha institución, mejoraría su atención. Más aun el establecimiento de un mapa de procesos contribuiría en el buen desempeño en favor de los usuarios

3. Flexibilidad de los Procesos presenta un coeficiente de .847, también significativo con $<.001$. Esto sugiere que una mayor flexibilidad en los procesos contribuye significativamente a la eficiencia administrativa, permitiendo adaptarse mejor a los cambios y desafíos operativos.

Este resultado es contradictorio a lo que indica el estudio de Salas (2019), puesto que, mientras tenemos como allazgo de que la flexibilidad de procesos contribuye significativamente a la eficiencia administrativa, Salas manifiesta que establecimiento de un modelo de gestión por procesos para mejorarla calidad de los bienes y servicios, el mismo que repercute en la acertada toma de decisiones.

4. Innovación en los Procesos muestra una correlación de .780, que es positiva y significativa. Aunque esta relación es fuerte, es menos marcada que las de flexibilidad y estandarización, lo que podría implicar que, mientras la innovación es importante para mejorar la eficiencia administrativa, su impacto no es tan profundo como el de la estandarización o flexibilidad.

Este hallazgo es coherente con el estudio de Rodríguez y Sánchez (2021) quienes concluyen que: a nivel individual cada uno de los asociados, carecen de gestión administrativa desde cada una de sus fincas, teniendo en cuenta que los procesos de calidad parten desde ellas ya que su principal actividad económica es la ganadería y por ende la producción de leche. A nivel interno

de la empresa se tiene un alto grado de informalidad, no cuenta con planes de desarrollo, ni manuales de funciones. Por lo que la implementación a manera de innovación de un plan estratégico sería beneficioso, ya que este establece los lineamientos necesarios que la asociación debe seguir para completar cada proyecto propuesto por el gerente ya que este promueve cambios importantes en la mejora continua de la asociación.

CONCLUSIONES

En esta conclusión se da a conocer los hallazgos importantes y se menciona ideas significativas sobre cómo el rediseño de procesos influye significativamente en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024.

1. Se concluye que existe una correlación positiva muy alta de 0.918* entre la variable 1 “Rediseño de procesos” y la variable 2 “Eficiencia administrativa” del personal directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024.
2. Se concluye que existe una correlación positiva alta de 0.780* entre la dimensión 1 “Innovación de procesos” y la variable 2 “Eficiencia administrativa” del personal directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024.
3. Se concluye que existe una correlación positiva alta de 0.847* entre la dimensión 2 “Flexibilidad de procesos” y la variable 2 “Eficiencia administrativa” del personal directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024.
4. Se concluye que existe una correlación positiva alta de 0.918* entre la dimensión 3 “Estandarización de procesos” y la variable 2 “Eficiencia administrativa” del personal directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024.

RECOMENDACIONES

- 1.** Se recomienda implementar un enfoque sistemático y continuo para el rediseño de procesos en la Dirección Agraria Pasco. Esto podría incluir la revisión periódica de los procesos administrativos, la identificación de áreas de mejora, y la adopción de nuevas metodologías y tecnologías que optimicen los procedimientos. Un rediseño efectivo de procesos puede llevar a mejoras significativas en la eficiencia administrativa y operativa.
- 2.** Se recomienda establecer un entorno que apoye y premie las iniciativas innovadoras. Esto puede implicar la creación de programas de capacitación en nuevas tecnologías y metodologías, así como la implementación de un sistema de incentivos para el personal que proponga y lleve a cabo mejoras innovadoras en los procesos.
- 3.** Se recomienda revisar los procesos actuales para identificar y eliminar rigideces innecesarias. Implementar prácticas que permitan ajustes rápidos y eficientes a los procesos en respuesta a condiciones cambiantes puede mejorar la capacidad de la organización para operar de manera efectiva en un entorno dinámico.
- 4.** Se recomienda desarrollar y aplicar estándares operativos claros y uniformes en todos los procesos administrativos. La estandarización puede contribuir a una gestión más eficiente y coherente, reducir errores y variabilidad, y facilitar la capacitación del personal. Esto asegura que todos los procesos se realicen de manera consistente y con alta calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aburto Muñoz, H. (2000). Eficacia y eficiencia administrativa como elementos de legitimación de las instituciones públicas. *Revista del CLAD*, 31. Obtenido de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/10/4529/14.pdf>
- Barradas Martínez, M. d., Rodríguez Lázaro, J., & Maya Espinoza, I. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 10(28), 21. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968301002/637968301002.pdf>
- Barreto De La Cruz, V., & Chuquillanqui Castro, J. (2023). *Gestión por procesos y gestión administrativa en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Huancavelica – año 2022*. Universidad Nacional de Huancavelica, Facultad de Ciencias Empresariales. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica. Obtenido de <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/73d7548b-ffda-488d-8e6e-b90e616986d6/content>
- Begnini Domínguez, L., Lecaro Lavayen, A., & Shauri Romero, J. (2022). Ventajas de la automatización de la gestión por procesos. *Polo de conocimiento*, 7(7), 984 - 996. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9043001.pdf>
- Bertalanffy, L. V. (1968). *General System Theory: Foundations, Development, Applications*. George Braziller.
- Besson, P., & Rowe, F. (2015). *Managing Organizational Change: A Strategic Approach*. Palgrave Macmillan.
- Cabrera Ruilova, J. J., Cabrera Torres, A. A., & Manosalvas Lemus, K. N. (2024). Escala para evaluar la calidad del personal administrativo percibida por el docente universitario. *Revista De Ciencias Sociales*, XXX(2), 346 - 359. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9603971.pdf>
- Christensen, C. (2015). *The Innovator's Dilemma: When New Technologies Cause Great Firms to Fail*. Harvard Business Review Press.
- Davenport, T. (2022). *Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology*. Harvard Business Press.
- Deming, W. E. (1986). *Out of the Crisis*. MIT Press.

- Díaz Quiroz, M. E. (2023). *Gestión Administrativa y Rendimiento Laboral de los Servidores Administrativos del Área de Logística de la Gerencia Regional de Agricultura – la Libertad*. Universidad Nacional Agraria de la Selva. Obtenido de <https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b7af8390-d96d-431a-b516-847fd467d479/content>
- Drucker, P. F. (1954). *The Practice of Management*. Harper & Row.
- Escalera Izquierdo, G., Masa, C., & García Rojo, E. (1998). Implantación de la Reingeniería por Procesos: Actividades, Técnicas y Herramientas. *Editorial Parragón*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2733591.pdf>
- GARCIA CAMAVILCA, M., & VIZURRAGA VILCHEZ, J. (2022). *Gestión administrativa y contrataciones de bienes y servicios en la Dirección Regional de Agricultura - Pasco, 2020*. UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION.
- Hammer, M., & Champy, J. (2019). *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*. HarperCollins.
- Hammer, M., & Stanton, S. (2021). *How Process Improvement Really Works*. Harvard Business Review Press.
- Imai, M. (1986). *Kaizen: The Key to Japan's Competitive Success*. McGraw-Hill.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). *The Balanced Scorecard: Measures That Drive Performance*. Harvard Business Review.
- Leon Quispe, J. (2021). *Sistema de Abastecimiento y Logística en la Dirección Regional de Agricultura del Gobierno Regional de Madre de Dios - 2020*. Universidad Alas Peruanas.
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. McGraw-Hill.
- Medina Fuenmayor, M. (2010). Talento humano y trabajo en equipo del personal directivo de las universidades del municipio Maracaibo. *Telos*, 12(1), 79 - 97. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/993/99312518006.pdf>
- Mena Méndez, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión*(46), 28. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/646/64664303002/64664303002.pdf>
- Perez Meza, N. C. (2022). *Incidencia de la gestión por resultado en la eficiencia administrativa de la dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Pasco - 2018*. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultad de

- Ciencias Empresariales. Cerro de Pasco: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Obtenido de http://45.177.23.200/bitstream/undac/3601/1/T026_06786481_T.pdf
- Ríos Soria, A. (2009). Gestión de Calidad y mejora continua en la Administración Pública. *Actualidad Gubernamental*(11), 1 - 6. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7a0d92b8b03202ba05257c310078b24d/\\$file/11_24_sehuuhaniofcfjxiulzdfpgjgixmcqfhxzbfpnpquenczzc.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/7a0d92b8b03202ba05257c310078b24d/$file/11_24_sehuuhaniofcfjxiulzdfpgjgixmcqfhxzbfpnpquenczzc.pdf)
- Rodríguez Quiroga, L. L., & Sánchez Montaña, L. M. (2021). *Caracterización de los Procesos Administrativos de los Productores Agropecuarios de la Cooperativa Coopalac del Municipio de Lenguaque*. Universidad de Cundinamarca. Obtenido de <https://repositorio.ucundinamarca.edu.co/bitstream/handle/20.500.12558/4375/CARACTERIZACI%C3%93N%20DE%20LOS%20PROCESOS%20ADMINISTRATIVOS%20DE%20LOS%20PRODUCTORES%20AGROPECUARIOS%20DE%20LA%20COOPERATIVA%20COOPALAC%20DEL%20MUNICIPIO%20DE%20LENGUAZAQUE.pdf?s>
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista espacios*, 39(6), 11. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Salas Calva, M. V. (2019). *Diseño de un modelo de gestión por procesos en la Subsecretaría de Tierras y Reforma Agraria, para la legalización de tierras en la provincia de Loja*. UNIVERSIDAD TÉCNICA PARTICULAR DE LOJA.
- Serna M., E. (2021). Aportes de la investigación formativa a la optimización de procesos. (G. P. Monsalve F., Ed.) *Instituto Antioqueño de Investigación IAITM*, 1(1), 130. doi:<https://zenodo.org/records/4576100>
- Suárez Campas, M., Álvarez Medina, M., & Vásquez Torres, M. (2020). La gestión de cambio organizacional: variables asociadas para una implementación exitosa. *Ciencia Economía y Negocios*, 4(1), 69 - 83. doi:10.22206/ceyn.2020.v4i1.pp69-83
- Tuapante Farez, M. G., & Matute Vásquez, F. I. (2023). *Gestión de Calidad y Eficiencia en los Procesos Administrativos de las Empresas del Sector Automotriz*. Universidad Católica de Cuenca, Unidad Académica de Administración. Cuenca: Universidad Católica de Cuenca.

- Von Bertalanffy, L. (1968). *General System Theory: Foundations, Development, Applications*. George Braziller.
- Weber, M. (1922). *Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology*. University of California Press.
- Womack, J. P., & Jones, D. T. (1996). *Lean Thinking: Banish Waste and Create Wealth in Your Corporation*. Simon & Schuster.

ANEXOS

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante... MORA FERNANDEZ RUANA

Cargo o Institución donde labora... SUB-GERENTE - GOBIERNO REGIONAL DE PASCO

Nombre del Instrumento de Evaluación... CUESTIONARIO

Autor del instrumento... RAMOS GUILLERMO JORDI KEVIN - OLIVERA HUANTALI REYNA ERY

Título: "Rediseño de procesos y la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																X				
2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																X				
3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables y objetivas																X				
4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																X				
5. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																X				
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de gestión del talento																X				

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante.....FABIAN CRISTÓBAL DIEGO.....

Cargo o Institución donde labora.....DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN - DRA.....

Nombre del Instrumento de Evaluación.....CUESTIONARIO.....

Autor del instrumento.....RAMOS GUILLERMO JORDI KEVIN - QUISEP HUAMALI REVILA DOY.....

Título: "Rediseño de procesos y la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Período 2024"

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 - 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. TÍTULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																X				
2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																X				
3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables y objetivas																X				
4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																X				
5. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																X				
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los aspectos de gestión del talento																X				

HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES:

Apellidos y Nombres del Informante..... RIVAS CORNELIO Yasari Saime

Cargo o Institución donde labora..... DOCENTE FACE-UNDAC

Nombre del Instrumento de Evaluación..... CUESTIONARIO

Autor del instrumento..... RAMOS GUILLERMO Jordi Kevin - QUISPE HUAYALI Reyna Edy

Título: REDISEÑO DE PROCESOS Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL DIRECTIVO DE LA DIRECCIÓN
AGRARIA PASCO – PERIODO 2024

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente				Regular				Bueno				Muy bueno				Excelente			
		0 - 20				21 – 40				41 - 60				61 - 80				81 - 100			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. TITULO	Hace referencia al problema mencionado en las variables																	X			
2. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																	X			
3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables y objetivas																	X			
4. ACTUALIDAD	Está acorde a los cambios en la Administración Moderna																	X			
5. ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica																	X			
6. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																	X			
7. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los																	X			

Matriz de Consistencia

Título: Rediseño de procesos y la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Como influye el rediseño de procesos en la eficiencia administrativa del personal directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024	Determinar la influencia del rediseño de procesos en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024	El rediseño de procesos influye significativamente en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024	Variable 1 Rediseño de procesos Dimensiones 1. Innovación de procesos 2. Flexibilidad de procesos 3. Estandarización de procesos Variable 2 Eficiencia administrativa Dimensiones 1. Optimización de procesos 2. Tiempo de respuesta 3. Precisión de la ejecución	Tipo de Investigación Básica Nivel de investigación Descriptivo Método de investigación Deductivo Diseño de la investigación Descriptivo correlacional Población La población está conformada por 24 trabajadores del área administrativa de la Dirección Regional Agropecuaria Pasco. Muestra La muestra está conformada por 15 trabajadores del área administrativa de la Dirección Regional Agropecuaria Pasco. Técnicas Encuesta Instrumentos cuestionario
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICOS		
¿Cómo influye la innovación de procesos en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024?	Determinar la influencia de la innovación en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024	La innovación de procesos influye significativamente en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024		
¿Cómo influye la flexibilidad de procesos en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024?	Determinar la influencia de la flexibilidad de procesos en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024	La flexibilidad de procesos influye significativamente en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024		
¿Cómo influye la estandarización de procesos en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024?	Determinar la influencia de la estandarización de procesos en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024	La estandarización de procesos influye significativamente en la eficiencia administrativa del personal Directivo de la Dirección Agraria Pasco - Periodo 2024		

REDISEÑO DE PROCESOS Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL DIRECTIVO DE LA DIRECCIÓN AGRARIA PASCO - PERIODO 2024.

Para los participantes de esta investigación, es necesario comprender que el propósito de esta investigación es confidencial y no requerirá solicitar datos personales.

Descripción: La escala de Likert utilizada será: 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre.

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Innovación en los Procesos					
1	¿Con qué frecuencia su organización adopta nuevas tecnologías para mejorar los procesos de trabajo?					
2	¿En qué medida se promueven ideas innovadoras dentro de su equipo de trabajo?					
3	¿Qué tan seguido se implementan mejoras innovadoras en los procesos administrativos?					
4	¿Qué tan frecuente es la introducción de nuevas prácticas que mejoran la eficiencia en su área de trabajo?					
5	¿Con qué regularidad se fomenta la creatividad y la innovación en la solución de problemas organizacionales?					
	Dimensión 2: Flexibilidad de los Procesos	1	2	3	4	5
6	¿Qué tan seguido se ajustan los procesos en su organización para adaptarse a cambios imprevistos?					
7	¿Con qué frecuencia su equipo puede modificar los procesos para enfrentar nuevas demandas?					
8	¿Con qué regularidad se revisan y ajustan los procesos de trabajo en respuesta a cambios en el entorno?					
9	¿Qué tan flexible es su área de trabajo para realizar ajustes rápidos en los procesos cuando es necesario?					
10	¿Qué tan seguido se permite adaptar los procesos para mejorar la eficiencia en su equipo?					
	Dimensión 3: Estandarización de Procesos	1	2	3	4	5
11	¿Con qué frecuencia se siguen los procedimientos estandarizados en su área de trabajo?					
12	¿Qué tan regular es la aplicación de procesos estandarizados en su organización?					
13	¿Qué tan consistente es la estandarización de procesos en todas las áreas de su organización?					
14	¿Con qué frecuencia la estandarización de procesos reduce los errores en su trabajo?					
15	¿Qué tan constante es la revisión de los procesos estandarizados para asegurar su eficacia?					

REDISEÑO DE PROCESOS Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL DIRECTIVO DE LA DIRECCIÓN AGRARIA PASCO - PERIODO 2024.

Para los participantes de esta investigación, es necesario comprender que el propósito de esta investigación es confidencial y no requerirá solicitar datos personales.

Descripción: La escala de Likert utilizada será: 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre.

N°	PREGUNTA	1	2	3	4	5
	Dimensión 1: Optimización de Recursos					
1	¿Con qué frecuencia su equipo utiliza los recursos de manera eficiente para maximizar la productividad?					
2	¿Qué tan seguido se revisa la asignación de recursos para asegurar su uso óptimo?					
3	¿Con qué regularidad su organización evita el desperdicio de recursos en las operaciones diarias?					
4	¿Con qué frecuencia su equipo revisa y mejora la utilización de recursos?					
5	¿Qué tan seguido su organización logra cumplir objetivos utilizando menos recursos de los previstos?					
	Dimensión 2: Tiempo de Respuesta	1	2	3	4	5
6	¿Qué tan rápido responde su equipo a las solicitudes internas o externas?					
7	¿Con qué frecuencia se cumplen los plazos establecidos para las tareas en su área?					
8	¿Qué tan seguido su equipo logra completar tareas antes del tiempo estipulado?					
9	¿Con qué frecuencia se optimizan los tiempos de respuesta en su organización?					
10	¿Qué tan rápido se adapta su equipo a cambios urgentes en los plazos de entrega?					
	Dimensión 3: Precisión en la Ejecución	1	2	3	4	5
11	¿Qué tan preciso es el trabajo realizado en su área?					
12	¿Con qué regularidad su equipo revisa tareas para asegurar la precisión?					
13	¿Qué tan consistente es la ejecución de tareas sin errores en su organización?					
14	¿Qué tan frecuente es la entrega de resultados exactos y bien ejecutados?					
15	¿Con qué frecuencia se mantienen altos estándares de precisión en la realización de tareas?					

Solicito: REALIZAR MI ESTUDIO DE
INVESTIGACION PARA PROYECTO DE
TESIS

Director de Agricultura Eduardo Cristóbal
Trujillo
Director Regional De La Dirección Agraria Pasco.

Yo Reyna edy QUISPE HUAMALI, identificado con DNI N° 72324077, con domiciliado en la BQ. Tingo Pblo-bellavista -Distrito de Paucartambo, Provincia y Región Pasco, ante Ud. me presento para saludarle y a la vez expresarle lo siguiente:

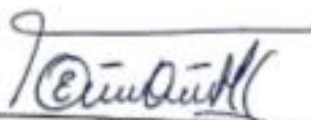
Que habiendo culminado la carrera Profesional de ADMINISTRACION en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Solicito a Ud. Permiso para realizar el trabajo de investigación para Proyecto de Tesis en su Institución sobre - REDISEÑO DE PROCESOS Y LA EFICIENCIA ADMINISTRATIVA DEL PERSONAL DIRECTIVO DE LA DIRECCION REGIONAL AGRARIA PASCO. Para optar el grado de Licenciada en Administración.

POR LO TANTO:

Suplico a ud. acceder a mi solicitud, por ser de justicia.

Sin otro asunto que indicar, reitero mi saludo a Ud. y su directiva que dignamente dirige en la institución.

Cerro de Pasco, 30 de SEPTIEMBRE del 2024



BACH. EN ADMINISTRACION
QUISPE HUAMALI REYNA EDY
DNI N° 72324077

