

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO
“BENEDICTO XVI”
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN AUDITORIA Y GESTIÓN PÚBLICA



**GESTIÓN POR PROCESOS EN EL DESEMPEÑO
ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES EN UNA
MUNICIPALIDAD DE HUÁNUCO 2025**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN AUDITORIA Y GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA

Br. Pacheco Matute, Dagmar Cheveli

<https://orcid.org/0009-0007-6350-9874>

ASESOR

Dr. Carbajal García, Luis Omar

<https://orcid.org/0000-0001-7508-0541>

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Administración y operación de las instituciones públicas

TRUJILLO – PERÚ

2026

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor Director de la Escuela de Posgrado:

Yo, Dr. Luis Omar Carbajal García con DNI N° 03239157, como asesor del trabajo de investigación titulado “GESTIÓN POR PROCESOS EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES EN UNA MUNICIPALIDAD DE HUÁNUCO 2025”, desarrollado por la egresada Dagmar Cheveli Pacheco Matute con DNI N° 46069878 del Programa de maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA; considero que dicho trabajo reúne las condiciones técnicas y científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el Reglamento de Estudiantes y de Grados y Títulos de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de titulación de la Escuela de Posgrado. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada escuela



Dr. Luis Omar Carbajal García

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

EXCMO. MONS. GILBERTO ALFREDO VIZCARRA MORI, S.J.

Arzobispo Metropolitano de Trujillo

Gran Canciller

Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DR. MARCOANTONIO PACHERRES TORREJÓN

Rector de la Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”

DRA. SILVIA ANA VALVERDE ZAVALETA

Vicerrectora Académica

DRA. GINA GENARA ZAVALETA ESPEJO

Vicerrectora de Investigación

DR. LUIS ORLANDO MIRANDA DÍAZ

Director de la Escuela de Posgrado

DRA. TERESA SOFÍA REATEGUI MARÍN

Secretaria General

DEDICATORIA

A mis padres, Victoria Marina Matute Palacios y Agenor Pacheco Ordóñez, por ser mi mayor inspiración, ejemplo de esfuerzo y fuente inagotable de amor.

AGRADECIMIENTO

A Dios por todas sus bendiciones.

A mis padres por todo el apoyo brindado.

A mi asesor, por todo el apoyo y a cada persona que con palabras de motivación aportaron en el desarrollo de este trabajo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **Dagmar Cheveli Pacheco Matute** con DNI N° 46069878, egresada del **Programa de estudios maestría en AUDITORÍA Y GESTIÓN PÚBLICA** de la **Universidad Católica de Trujillo “Benedicto XVI”**, doy fe de que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos establecidos por la **Escuela de Posgrado** para la elaboración y sustentación del informe de tesis titulado: **“GESTIÓN POR PROCESOS EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES EN UNA MUNICIPALIDAD DE HUÁNUCO 2025”**, el cual consta de un total de **97 páginas**, incluyendo tablas y figuras, y **54 páginas de anexos**.

Dejo constancia de la **originalidad y autenticidad** de la mencionada investigación y declaro, bajo juramento y en cumplimiento de los principios éticos, que el contenido del documento es **de mi exclusiva autoría** en cuanto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están debidamente sustentados en fuentes bibliográficas, asumiendo la responsabilidad de cualquier omisión involuntaria en la citación de autores.

En este sentido, declaro que el uso de herramientas de inteligencia artificial en el presente trabajo se ha limitado exclusivamente a la mejora de la redacción y corrección de errores gramaticales y sintácticos, sin que ello haya influido en la generación del contenido, análisis o interpretación de los resultados de la investigación.

Del mismo modo, reconozco que cualquier vulneración a los derechos de autor derivada del presente trabajo será de mi exclusiva responsabilidad, asumiendo las consecuencias académicas y legales que pudieran derivarse conforme a la normativa vigente.

La autora



Br. Dagmar Cheveli Pacheco Matute

DNI N° 46069878

ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD	2
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	6
ÍNDICE	7
ÍNDICE DE TABLAS	8
ÍNDICE DE FIGURAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
I. INTRODUCCIÓN	12
II. METODOLOGÍA	24
2.1. Enfoque, tipo	24
2.2. Diseño de investigación	24
2.3. Población y muestra	25
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos	25
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de la información	26
2.6. Aspectos éticos en investigación	26
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXOS	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Niveles de gestión por procesos de los colaboradores en una municipalidad de Huánuco	28
Tabla 2	Niveles de desempeño organizacional de los colaboradores en una municipalidad de Huánuco.....	28
Tabla 3	Prueba de normalidad de las variables.....	29
Tabla 4	Relación entre de la gestión por procesos y desempeño organizacional de los colaboradores en una municipalidad de Huánuco.....	29
Tabla 5	Relación entre de la gestión por procesos y la competencia del desempeño organizacional de los colaboradores en una municipalidad de Huánuco.....	30
Tabla 6	Relación entre de la gestión por procesos y la productividad del desempeño organizacional de los colaboradores en una municipalidad de Huánuco.....	30
Tabla 7	Relación entre de la gestión por procesos y la motivación intrínseca del desempeño organizacional de los colaboradores en una municipalidad de Huánuco.....	31

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Gráfico de correlación	24
-----------------	------------------------------	-----------

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión por procesos y el desempeño organizacional de los colaboradores en una municipalidad de Huánuco. Se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo básico, con diseño no experimental y nivel correlacional, analizó a 50 colaboradores mediante la aplicación de cuestionarios. Los resultados revelaron que la gestión por procesos es percibida como favorable, con un 48% de los encuestados en nivel alto y un 52% en nivel bajo, destacando un adecuado desarrollo de los procesos estratégicos, operativos y de soporte, aunque con oportunidades de mejora en la integración. En cuanto al desempeño organizacional, el 46% de los colaboradores consideró un nivel alto y el 54% en nivel bajo, resaltando la motivación intrínseca como la dimensión más sólida en 64% en nivel alto, mientras que la competencia y la productividad se situaron en niveles bajos, además, se halló una correlación moderada y significativa entre la gestión por procesos y el desempeño organizacional con $r = 0.589^{**}$ y $p = 0.000$, así como con las dimensiones competencia $r = 0.541^{**}$, productividad $r = 0.563^{**}$ y motivación intrínseca $r = 0.400^{**}$, cada uno con un p-valor de 0.000 que ratifica las hipótesis. Se recomienda que la municipalidad fortalezca la integración de sus procesos mediante la estandarización de procedimientos, uso de herramientas tecnológicas y programas de desarrollo de competencias que contribuyan a mejorar el desempeño organizacional.

Palabras clave: Enseñanza de grupo, administración, organización del trabajo.

ABSTRACT

This research aimed to determine the relationship between process management and the organizational performance of employees in a municipality in Huánuco. A basic, quantitative approach with a non-experimental design and correlational level was used, analyzing 50 employees through questionnaires. The results revealed that process management is perceived favorably, with 48% of respondents at a high level and 52% at a low level. The study highlighted adequate development of strategic, operational, and support processes, although with opportunities for improvement in integration. Regarding organizational performance, 46% of collaborators considered a high level and 54% at a low level, highlighting intrinsic motivation as the strongest dimension with 64% at a high level, while competence and productivity were at low levels, in addition, a moderate and significant correlation was found between process management and organizational performance with $r = 0.589^{**}$ and $p = 0.000$, as well as with the dimensions competence $r = 0.541^{**}$, productivity $r = 0.563^{**}$ and intrinsic motivation $r = 0.400^{**}$, each with a p-value of 0.000 that ratifies the hypotheses. It is recommended that the municipality strengthen the integration of its processes through the standardization of procedures, use of technological tools and competency development programs that contribute to improving organizational performance.

Keywords: Group teaching, administration, work organization

Anexo 9: Reporte de Turnitin

Dagmar Cheveli PACHECO MATUTE
PACHECO MATUTE, DAGMAR CHEVELI

 FASE INFORME 2026

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::3117:557574559

Fecha de entrega
16 feb 2026, 16:31 GMT-5

Fecha de descarga
16 feb 2026, 16:40 GMT-5

Nombre del archivo
PACHECO MATUTE, DAGMAR CHEVELI.docx

Tamaño del archivo
18.1 MB

97 páginas
12.893 palabras
76.305 caracteres

19% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 15%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 16%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	
repositorio.ucv.edu.pe		3%
2	Internet	
hdl.handle.net		2%
3	Trabajos del estudiante	
POSGRADO on 2025-08-21		1%
4	Trabajos del estudiante	
POSGRADO on 2025-12-11		1%
5	Trabajos del estudiante	
POSGRADO on 2025-12-09		1%
6	Trabajos del estudiante	
POSGRADO on 2026-01-21		<1%
7	Trabajos del estudiante	
Universidad de Plura on 2025-02-20		<1%

Anexo 10: Reporte de escritura de Inteligencia Artificial

Dagmar Cheveli PACHECO MATUTE
PACHECO MATUTE, DAGMAR CHEVELI

 FASE INFORME 2026

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::3117:557574559

Fecha de entrega

16 feb 2026, 16:31 GMT-5

Fecha de descarga

16 feb 2026, 16:40 GMT-5

Nombre del archivo

PACHECO MATUTE, DAGMAR CHEVELL.docx

Tamaño del archivo

18.1 MB

97 páginas

12.893 palabras

76.305 caracteres

*% detectado como IA

La detección de IA incluye la posibilidad de que haya falsos positivos. Aunque cierto texto en esta entrega se generó probablemente con IA, los puntajes inferiores al umbral del 20 % no aparecen porque tienen una mayor probabilidad de falsos positivos.

Precaución: Se necesita revisión.

Es esencial comprender los límites de la detección de IA antes de tomar decisiones acerca del trabajo del estudiante. Te alentamos a obtener más información acerca de las funciones de detección de IA de Turnitin antes de usar la herramienta.

Aviso legal

Nuestra evaluación de escritura con IA está diseñada para ayudar a los académicos a identificar texto que podrían haberse preparado mediante una herramienta de IA generativa. Es posible que nuestra evaluación de escritura con IA no siempre sea precisa (existe la posibilidad de que identifique erróneamente redacciones probablemente generadas por humanos como generadas por IA, y redacciones probablemente generadas por IA como generadas por humanos), por lo que no debe usarse como único fundamento para aplicar sanciones a un estudiante. Para determinar si es un caso de deshonestidad académica, se necesita de un escrutinio mayor y el juicio humano, junto con la aplicación de las políticas académicas específicas de la organización.

Preguntas frecuentes

¿Cómo debería interpretar los falsos positivos y el porcentaje de escritura con IA de Turnitin?

El porcentaje que se muestra en el reporte de escritura con IA es la cantidad del texto calificado en la entrega que el modelo de detección de escritura con IA de Turnitin determina se generó probablemente con IA desde un modelo de lenguaje de gran tamaño.

Los falsos positivos (que marcan incorrectamente alertas de texto escrito por humanos como generado con IA) son una posibilidad en los modelos de IA.

Los puntajes de detección de IA inferiores al 20 %, que no aparecen en reportes nuevos, tienen una mayor probabilidad de ser falsos positivos. Para reducir la probabilidad de malinterpretación, no se atribuye ningún puntaje o resaltado y se indican con un asterisco en el reporte (*%).

El porcentaje de escritura con IA no debe ser el único fundamento para determinar si ha ocurrido una mala conducta. El revisor/instructor debería usar el porcentaje como un medio para iniciar una conversación formativa con sus estudiantes o usarlo para examinar el ejercicio entregado según las políticas de la escuela.

¿Qué significa 'texto calificado'?

Nuestro modelo sólo procesa texto calificado en la forma de escritura de formato largo. La escritura de formato largo se refiere a los enunciados individuales en párrafos que constituyen una parte más grande del trabajo escrito, como un ensayo, una disertación, un artículo, etc. El texto calificado que se ha determinado que se generó probablemente con IA se resaltarán en color cian en la entrega.

El texto no calificado, como viñetas, bibliografías comentadas, etc., no se procesará y puede crear disparidad entre los puntos destacados de la entrega y el porcentaje mostrado.

