



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA

Sistematización de procesos y su influencia en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023

TESIS

Para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Gerencia

AUTORA

Garay Rodriguez De Real, Maria Isabel

ORCID: 0009-0001-4080-1502

ASESOR

Gálvez Castillo, José Wilhelm

ORCID: 0000-0003-0526-2934

Lima, Perú

2024

Metadatos Complementarios

Datos de autora

Garay Rodriguez De Real, Maria Isabel

Tipo de documento de identidad del AUTORA: DNI

Número de documento de identidad del AUTORA: 40658032

Datos de asesor

Gálvez Castillo, José Wilhelm

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07813680

Datos del jurado

JURADO 1: Guzmán Wilcox, Alberto Ricardo Manuel, DNI: 07271547, ORCID: 0000-0001-5466-4871

JURADO 2: Escalante Flores, Jorge Luis, DNI: 09390378, ORCID: 0000-0002-4942-5283

JURADO 3: Cabrejos Hirashima, Yolanda, DNI: 10274328, ORCID: 0000-0002-0778-2215

JURADO 4: Delgadillo Portocarrero, Luis Alfonso, DNI: 06997475, ORCID: 0009-0002-1334-7540

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

ANEXO N° 1

Declaración jurada de originalidad

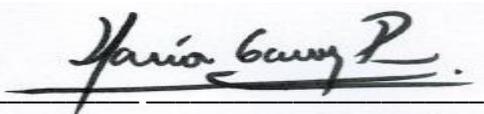
Yo, Garay Rodriguez Maria Isabel, con código de estudiante N° 200900003 con DNI N° 40658032, con domicilio en Jr. Río Santa 273 Urbanización Covida distrito Los Olivos, provincia y departamento de Lima, en mi condición de Bachiller de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, declaro bajo juramento que: La presente tesis titulado: “Sistematización de procesos y su influencia en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023” es de mi única autoría, bajo el asesoramiento de la docente Gálvez Castillo, José Wilhelm, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc.; la cual ha sido sometido (a) al antiplagio Turnitin y tiene el 18% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en la tesis, el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sea de fuente encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Así mismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro de la tesis es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error y omisión en la tesis y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 18 de marzo del 2024.



Garay Rodriguez De Real Maria Isabel

40658032

Índice de similitud – Turnitin

Sistematización de procesos y su influencia en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	18%	3%	10%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	core.ac.uk Fuente de Internet	2%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	www.dspace.uce.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	dspace.udla.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	biblioteca2.ucab.edu.ve Fuente de Internet	1%



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y EMPRESARIALES

DR. JAVIER DEMETRIO AMARTE DE ROSAS ALVARO DEL VILLAR
Jefe (a) Unidad Docencia y Tutoría - FACEE



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

ING. CHRISTIAN ALEJANDRO BARRERA RAZURI
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS - ESPECIALIDAD GERENCIA Y EFECTIVIDAD
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

9	cdigital.uv.mx Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to Universidad Abierta para Adultos Trabajo del estudiante	1 %
12	www.euroinnova.pe Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
14	repositorio.ucm.edu.co:8080 Fuente de Internet	1 %

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 1%
 Excluir bibliografía Apagado

 UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 Y EMPRESARIALES

 DR. JAVIER BENÍTEZ RAMOS DE ROSAS ALVARO DEL VILLAR
 Jefe (M) Unidad Gestión y Trabajo - FACES

 UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

 MSc. CHRISTIAN ALEJANDRO BARREDA BAZILE
 Jefe (M) Unidad Gestión y Trabajo - FACES

Dedicatoria

Este trabajo me lo dedico a mí, porque me lo merezco. Solo yo conozco el esfuerzo que significó dar cada paso en mi carrera. También se lo dedico a mi mejor amiga Silvia en el cielo, ya que juntas compartimos este sueño y juntas lo alcanzaremos.

Agradecimiento

Quiero expresar mi profundo agradecimiento y amor a mis queridas hijas Valentina y Luhanna por ser mi motivación para completar mi trabajo de investigación. Asimismo, agradezco a mi angelito Ivanna, quien me acompaña desde el cielo. Les dedico todo mi amor, reconocimiento y gratitud.

Introducción

La presente tesis estudia la sistematización de procesos y su influencia en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa educativa de Lima en el periodo 2023. En un mundo cada vez más competitivo, las empresas buscan constantemente diversas formas de mejorar su eficiencia y productividad y así mantenerse a la vanguardia en su industria. El propósito de esta tesis es determinar cómo la sistematización de procesos puede incrementar la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa educativa de Lima en el periodo 2023.

Esta tesis está distribuida en seis capítulos. En el Capítulo I, se desarrolla el planteamiento del estudio y comprende la formulación del problema, los objetivos de la investigación, la justificación e importancia del estudio, así como el alcance y limitaciones.

En el Capítulo II se establecerá el marco teórico en el que se sustenta la investigación. Se revisarán las principales teorías, modelos y conceptos relacionados con la sistematización de procesos y su influencia en la productividad del personal del área de dirección académica.

El Capítulo III, está comprendido por las hipótesis y variables, su operacionalización, así como por la matriz lógica de consistencia.

El Capítulo IV se enfoca en la metodología utilizada para llevar a cabo el estudio. En este capítulo se describen el tipo y diseño de la investigación; se describen a los participantes seleccionados para el estudio, y se detallan las técnicas e instrumentos utilizados en la recolección, procesamiento y análisis de la data.

En el Capítulo V, se reportan los resultados obtenidos a partir del análisis de los datos recolectados. Asimismo, se discuten y se contrastan los resultados con los hallazgos de estudios previos.

Finalmente, en el capítulo VI, se presentan conclusiones generales de la investigación resumiendo los principales hallazgos y su relevancia para el campo aplicado; además, se formulan recomendaciones para futuras investigaciones, así como para la toma de decisiones en el ámbito laboral.

Índice

Metadatos Complementarios.....	ii
Declaración jurada de originalidad	iii
Índice de similitud – Turnitin.....	iv
Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento	vii
Introducción	viii
Índice.....	x
Lista de tablas.....	xiii
Lista de figuras	xv
Resumen.....	xvii
Abstract	xviii
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	1
1. Formulación del problema	1
2. Objetivos de la Investigación	2
3. Justificación e Importancia del Estudio.....	3
4. Alcance y limitación.....	4
CAPÍTULO II	6
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	6
1 Antecedentes de la investigación	6

2. Bases Teórico-científicas	11
3. Definición de términos básicos	19
CAPITULO III.....	22
HIPOTESIS Y VARIABLES.....	22
1. Hipótesis.....	22
2. Variables del estudio y su operacionalización	22
3. Matriz lógica de consistencia	26
CAPÍTULO IV	35
MÉTODO.....	35
1. Tipo y método de investigación	35
2. Diseño específico de investigación	36
3. Población y Muestra.....	37
4. Instrumentos de recolección de datos.....	38
5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	39
6. Procedimiento de ejecución del estudio	39
CAPÍTULO V	40
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	40
1. Datos cuantitativos	40
2. Análisis de resultados.....	56
3. Discusión de resultados.....	63
CAPÍTULO VI.....	65
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
1. Conclusiones:	65

2. Recomendaciones.....	67
REFERENCIAS.....	69
APÉNDICE.....	71

Lista de tablas

Tabla 1: Matriz para construcción de cuestionario.....	39
Tabla 2: Resumen de procesamiento de casos.....	41
Tabla 3: Tabla cruzada: Variable independiente*Variable dependiente	42
Tabla 4: Tablas cruzadas: Dimensión 1*Variable dependiente.....	43
Tabla 5: Tablas cruzadas: Dimensión 2*Variable dependiente.....	44
Tabla 6: Tablas cruzadas: Dimensión 3*Variable dependiente.....	45
Tabla 7: Tabla de frecuencia: Pregunta 1: ¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo actual que tarda el proceso de elaboración de materiales instruccionales?.....	41
Tabla 8: Tabla de frecuencia: Pregunta 2: ¿En qué medida estás de acuerdo con que la información necesaria para la elaboración de materiales instruccionales se proporciona de manera clara y oportuna?.....	47
Tabla 9: Tabla de frecuencia: Pregunta 3: ¿En qué medida estás de acuerdo con que la carga de materiales a la plataforma es eficiente, efectivo y oportuno?	48
Tabla 10: Tabla de frecuencia: Pregunta 4: ¿En qué medida estás de acuerdo con la inversión actual en tecnología en la Dirección Académica?	49
Tabla 11: Tabla de frecuencia: Pregunta 5: ¿En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: ‘La Dirección académica diseña sus procesos de elaboración de materiales instruccionales considerando la innovación en tecnología’?.....	50
Tabla 12: Tabla de frecuencia: Pregunta 6: ¿Qué tan de acuerdo estás con el nivel de capacitación del personal de la Dirección académica en sistematización de procesos?	51
Tabla 13: Tabla de frecuencia: Pregunta 7: ¿En qué medida considera que el personal de la Dirección Académica tiene las capacidades informáticas necesarias para acceder a una capacitación en sistematización de procesos?	52

Tabla 14: Tabla de frecuencia: Pregunta 8: ¿Qué tan de acuerdo esta con la siguiente afirmación?" El personal de la Dirección académica está motivado"	53
Tabla 15: Tabla de frecuencia: Pregunta 9: ¿En qué medida estás de acuerdo con que el trabajo colaborativo en la Dirección académica es adecuado?.....	55
Tabla 16: Tabla de frecuencia: Pregunta 10: ¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo deseado para el proceso de elaboración de materiales instruccionales?.....	57
Tabla 17: Tabla de frecuencia: Pregunta 11: ¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo real para el proceso de elaboración de materiales instruccionales?.....	59
Tabla 18: Tabla de frecuencia: Pregunta 12: ¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación? La Dirección académica logra sus objetivos	60
Tabla 19: Tabla de frecuencia. Pregunta 13: ¿En qué medida estás de acuerdo o no, con la afirmación? La Dirección Académica mejoró sus resultados obtenidos en el KPI semestral del presente año comparado con el año anterior.....	62
Tabla 20: Tabla de frecuencia: Pregunta 14 ¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación? La Dirección académica alcanzó sus resultados deseados	63

Lista de figuras

Figura 1: Diseño de investigación _____	41
Figura 2: Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 1. ¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo actual que tarda el proceso de elaboración de materiales instruccionales? _____	42
Figura 3: Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 2. ¿En qué medida estás de acuerdo con que la información necesaria para la elaboración de materiales instruccionales se proporciona de manera clara y oportuna? _____	44
Figura 4: Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta 3: _ ¿En qué medida estás de acuerdo con que la carga de materiales a la plataforma es eficiente, efectivo y oportuno? _____	45
Figura 5: Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 4. ¿En qué medida estás de acuerdo con la inversión actual en tecnología en la Dirección Académica? _____	44
Figura 6: Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 5. ¿En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: ‘La Dirección académica diseña sus procesos de elaboración de materiales instruccionales considerando la innovación en tecnología? _____	45
Figura 7: Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 6. ¿Qué tan de acuerdo estás con el nivel de capacitación del personal de la Dirección académica en sistematización de procesos? _____	46
Figura 8: Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 7. ¿En qué medida considera que el personal de la Dirección Académica tiene las capacidades informáticas necesarias para acceder a una capacitación en sistematización de procesos? _____	47
Figura 9: Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 8. ¿Qué tan de acuerdo esta con la siguiente afirmación? El personal de la Dirección académica está motivado _____	51
Figura 10: Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 9. ¿En qué medida estás de acuerdo con que el trabajo colaborativo en la Dirección académica es adecuado? _____	52
Figura 12: Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 11. ¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo real para el proceso de elaboración de materiales instruccionales? _____	51

Figura 13: Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 12. ¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación? La Dirección Académica logra sus objetivos _____52

Figura 14: Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 13. ¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación? La Dirección académica mejoró sus resultados obtenidos en el KPI semestral del presente año comparado con el año anterior _____53

Figura 15: Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 14. ¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación? _____55

Resumen

El presente trabajo de investigación se realizó con 63 colaboradores del área de dirección académica de una empresa privada de la ciudad de Lima, perteneciente al rubro de educación superior, con la finalidad de mejorar la gestión para incrementar la productividad del personal. Este estudio tuvo como objetivo principal determinar si la sistematización de procesos influye en la productividad del personal de la dirección académica de una empresa privada de rubro de educación superior ubicada en Lima en el periodo 2023. Específicamente: (a) determinar si la elaboración de materiales influye en la productividad del personal, (b) determinar si los recursos tecnológicos influyen en la productividad del personal y (c) determinar si la capacitación en sistematización influye en la productividad del personal. Para lo cual, se elaboró un cuestionario con 14 preguntas cerradas, tomando en cuenta las variables de estudio, sus dimensiones e indicadores. Se encontró que los siguientes factores influyen positivamente en la productividad del personal del área de dirección académica: la sistematización de procesos, los procesos de elaboración de materiales instruccionales, los recursos tecnológicos y la capacitación en sistematización. Por lo tanto, se recomienda a la empresa seguir invirtiendo en estos aspectos para mejorar su eficiencia y calidad educativa.

Palabras clave: Sistematización de procesos, productividad, recursos, eficiencia y eficacia.

Abstract

This research work was carried out with 63 employees of the academic management area of a private company located in Lima in the higher education sector with the purpose of improving management in order to increase personnel productivity. The aim of this study was to determine whether the systematization of processes influences the productivity of the academic management staff of a private company located in Lima in the field of higher education in the period 2023. Specifically: (a) to determine if the development of materials influences personnel productivity, (b) to determine if technological resources influence personnel productivity, and (c) to determine if training in systematization influences personnel productivity. For this purpose, a questionnaire with 14 closed questions was prepared, taking into account the study variables, their dimensions and indicators. It was found that the following factors have a positive influence on the productivity of the staff in the academic management area: systematization of processes, processes for the development of instructional materials, technological resources and training in systematization. Therefore, it is recommended that the company continue investing in these aspects to improve its efficiency and educational quality.

Keywords: Process systematization, productivity, resources, efficiency and effectiveness.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1. Formulación del problema

La empresa privada del rubro de educación superior en el distrito de lima, periodo 2023, la cual busca la mejora continua de todos sus procedimientos para ser efectivos y competitivos en el mercado. Sus objetivos son promover una educación de calidad, la continuidad académica y la reducción de las brechas laborales a través de la educación técnico-productiva superior tecnológica y artística. Debido a la expansión de la empresa, adquirió recientemente nuevas marcas como una institución de formación pedagógica, para atender la demanda de este sector educativo. Sin embargo, esta acción generó problemas en la Dirección Académica al no existir la sistematización de los procesos. Esta sistematización permite acceder oportunamente a la información de otras áreas y se requiere para la elaboración de los materiales instruccionales. Ante la falta de sistematización, se ocasionan retrasos en los procesos y se genera -como consecuencia- una baja productividad del personal del área, materiales de baja calidad, aumento de costos por pago de horas extras y contratación de personal externo para cumplir con los tiempos establecidos en los procesos de diseño. Además, el personal del área tiene limitaciones al acceder a los recursos tecnológicos ya que no hay una capacitación constante sobre la sistematización de procesos.

Problema General

¿Cómo la sistematización de procesos influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023?

Problemas Específicos

¿Cómo el proceso de elaboración de materiales influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023?

¿Cómo los recursos tecnológicos influyen en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023?

¿Cómo influye la capacitación en sistematización en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023?

2. Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Determinar si la sistematización de procesos influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023.

Objetivos Específicos

Determinar si el proceso de elaboración de materiales instruccionales influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023.

Determinar si los recursos tecnológicos influyen en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023.

Determinar si la capacitación en sistematización influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023.

3. Justificación e Importancia del Estudio

La sistematización de procesos es un tema cada vez más relevante en el contexto empresarial. En una empresa educativa, la dirección académica desempeña un papel crucial en la gestión y organización de las actividades relacionadas con el aprendizaje y la enseñanza. La sistematización de procesos consiste en documentar y estandarizar las diferentes etapas y tareas que se llevan a cabo en el área académica, con el objetivo de optimizar la eficiencia y eficacia de dichos procesos. Esto implica definir claramente los roles y responsabilidades de cada miembro del equipo, establecer procedimientos estandarizados y utilizar herramientas tecnológicas que faciliten la automatización de tareas. La importancia de la sistematización de procesos radica en su capacidad para aumentar la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima en el periodo 2023.

La sistematización de procesos en una empresa es de vital importancia debido a los múltiples beneficios que aporta. En primer lugar, permite una mayor eficiencia en la realización de tareas y actividades, al estandarizar los procesos y minimizar la posibilidad de errores o duplicidades. Esto se traduce en un ahorro de tiempo y recursos, lo que a su vez aumenta la productividad del personal. Además, la sistematización de procesos facilita la toma de decisiones, ya que proporciona información clara y actualizada sobre el estado de cada etapa del proceso.

La elección del tema de investigación sobre la sistematización de procesos y su influencia en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima en el periodo 2023 se justifica por diversas razones. En primer lugar, la sistematización de procesos es una práctica cada vez más utilizada en el ámbito empresarial, pero su aplicación específica en el contexto educativo aún no ha sido ampliamente explorada. Esta investigación busca llenar ese vacío y proporcionar conocimientos útiles y prácticos para mejorar la gestión académica en empresas educativas de Lima. Además, la productividad del personal en el área de la dirección académica es un factor determinante para el éxito de la empresa, ya que influye directamente en la calidad de los servicios educativos. Por lo tanto, comprender cómo la sistematización de procesos puede impactar positivamente en la productividad del personal es crucial para tomar decisiones informadas y mejorar la eficiencia de la empresa.

4. Alcance y limitación

Alcance espacial

El estudio alcanzó al personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima

Alcance temporal y social

El estudio se realizó durante el período 2023 con personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima.

Limitaciones

Al recoger la información y encuestar a los trabajadores de la empresa, se presentaron limitaciones que impidieron obtener datos totalmente veraces ya que podrían haber sesgado respuestas a favor de su desempeño y su trabajo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes Internacionales:

A nivel internacional (Jiménez, 2020) en su trabajo de investigación titulado *Propuesta de sistematización del proceso de control de inventario en una empresa de diseño de agendas en la ciudad de Quito- Ecuador*, para la obtención de su título como Ingeniera en Producción Industrial concluyó que mediante la sistematización se optimizó el proceso de control de inventario al presentar un ahorro de \$21 dólares y eliminar las pérdidas del producto terminado de la empresa caso de estudio. Además, de unificar cada proceso y que disminuya el manejo empírico de la información y todo sea utilizando la tecnología.

En el análisis de la situación actual se presentó las pérdidas que se buscaban mejorar con la implementación de un sistema de control de inventario y como base de datos con respecto a la facturación mensual para cobranza de valores pendientes. El sistematizar parte de su gestión, permite llevar un control exacto de sus procesos e inventario y el negocio comienza a crecer sin falencias.

(Noreña et al., 2019) Realizaron la investigación titulada: *Sistematización de la experiencia de práctica profesional de Trabajo Social, en el ámbito de la educación inclusiva Instituto Nuestra Señora De La Sabiduría año 2018*. La investigación de sistematización se originó por el interés en examinar y reflexionar sobre el proceso experimentado durante la práctica de entrenamiento profesional realizada en la institución en el año mencionado. Su objetivo fue rescatar distintos elementos de la intervención profesional de Trabajo Social en el ámbito de la educación inclusiva y contribuir a la

producción de conocimiento desde y para el Trabajo Social. La metodología utilizada se basó en los planteamientos teóricos y metodológicos de Oscar Jara y Rosa María Cifuentes, entre otros. Los resultados de esta sistematización permitieron retroalimentar el proceso llevado a cabo en el Instituto Nuestra Señora de la Sabiduría en el año 2018 y reconstruir la experiencia del quehacer profesional en el ámbito de la educación inclusiva desde una perspectiva metodológica y epistemológica.

(Soto et al., 2019) Realizó una investigación titulada *Sistematización de los procesos de gestión administrativa y académica en el área de inglés en una institución educativa de Florencia - Caquetá*, para obtener el grado de Magíster en Gestión del Conocimiento. La finalidad de la investigación fue sistematizar los procesos de gestión administrativa y académica en el área de inglés en una institución educativa y, así, promover el aprendizaje organizacional. El aprendizaje organizacional se abordó como un proceso para la creación, gestión y transferencia de conocimiento en instituciones que apuestan por la innovación y transformación. La investigación se desarrolló partiendo de un profundo análisis documental y entrevistas que permitieron recolectar datos de directivos y docentes; y como resultado se evidenció las dificultades y premisas de la institución en cuanto a la gestión de procesos administrativos y académicos para el área de inglés.

(Ortíz y Terrón, 2019) en su trabajo de investigación titulada *Propuesta de sistematización del proceso de administración de proyectos de investigación con financiamiento CONACYT, de la Universidad Veracruzana* para obtener el grado de Maestro en Ciencias Administrativas, presenta el análisis y diseño de una propuesta que busca sistematizar el proceso de gestión de proyectos de investigación financiados por CONACyT y administrados por la CARI, de la Dirección General de Investigaciones de la Universidad Veracruzana (UV). Se determinaron las características y requerimientos desde

la firma del convenio de aprobación del proyecto, el ingreso del recurso a la universidad, la apertura de cuenta bancaria del proyecto, la transferencia de los fondos a dicha cuenta, la distribución del recurso por partidas y el uso del recurso durante el desarrollo del proyecto. También, se tomaron en cuenta las posibles modificaciones al tiempo de los proyectos, los cambios de responsables técnicos o administrativos.

(Cambi y Sandoval, 2019) Realizaron una investigación titulada *Sistematización y análisis de los trabajos de Titulación de especialidad, Rediseño 2012, de la Carrera de Ciencias Sociales, de la Universidad Central del Ecuador*, para la obtención de su licenciatura en Ciencias de la Educación, mención Ciencias Sociales. Señala que mantener el proceso de sistematización y análisis de los informes de titulación, haciendo un adecuado seguimiento de las investigaciones que se realizan para que tengan una mayor repercusión entre los diferentes integrantes de la comunidad educativa y si es posible se conviertan en bases para el desarrollo de futuras investigaciones que atiendan a necesidades y problemáticas reales y actuales de la Carrera. También se sugiere que para el nuevo diseño de la nueva Carrera, se haga un estudio, evaluación y distribución adecuada de las líneas de investigación existentes, pues como se muestra en esta investigación hay un exceso de líneas que no responden a las problemáticas que se quieren tratar, y sobre todo realizar una socialización de todos los cambios efectuados a todos los integrantes de la comunidad educativa, pues al haber desinformación se crean los conflictos y confusiones por los que muchos estudiantes que empiezan su proceso de titulación tienen que pasar.

Antecedentes nacionales

(Tamayo, 2022) en su investigación *Gestión de inventario y su proceso de sistematización en una institución pública, Lurín-Lima 2021* nos indica que en cuanto al objetivo de examinar la relación entre la gestión de inventarios y el proceso de sistematización en una institución pública, a partir de la información de las respuestas de los participantes entrevistados, se concluye que como consecuencia de la sistematización de los procesos administrativos, los procesos de gestión de inventarios se han modificado, lo que ha generado un cambio favorable en la estructura de los procesos administrativos y, por ende, una mejora en el tiempo de respuesta en relación a la información y, por consiguiente, también una mejora en la toma de decisiones. La relación es positiva, porque gracias a la gestión de inventarios mediante la sistematización se ha logrado superar las deficiencias de una correcta gestión de inventarios en una institución estatal.

Como parte de su trabajo de grado para obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad de Piura, (Apaza, 2021) realizó la investigación *Mejoramiento en la Gestión de Procesos Internos en la Sección de Control de Deuda de la Sede Ayacucho – SUNAT*. La propuesta para mejorar la división de control de deuda en la sede Ayacucho-SUNAT fue uno de los principales resultados de la investigación. Esta propuesta implicó sistematizar los procedimientos actuales, lo que no sólo permitió el cumplimiento de metas y objetivos, sino también el aumento de la productividad de los trabajadores, el incremento de la recaudación de la SUNAT en Ayacucho y la disminución del tiempo de atención de expedientes. El apartado de control de deudas comprendió 31 trámites, muchos de los cuales son necesarios para el cobro en dicha ciudad. Debido a que otros procesos tenían una mayor prioridad para cumplir con los indicadores, identificó un problema en el que algunos procesos se retrasaban, y presentó un

informe a la casa matriz luego de discutir el tema con sus compañeros del área y enfatizar la necesidad de redistribuir los procesos en función de las habilidades, perfiles profesionales y productividad de los analistas. Además, sugirió el uso de software y aplicaciones para mejorar los procedimientos de control de la deuda, así como otros enfoques que tuvieron éxito en el logro de los indicadores, metas y objetivos deseados.

(Valdivia, 2021) Realizó una investigación sobre *Sistematización de procesos para el área de Tesorería en una entidad bancaria* como parte de su trabajo de grado de Licenciatura en Ingeniería de Computación y Sistemas por la Universidad Peruana de las Américas. La investigación consistió en la implementación del sistema de escritorio y la sistematización de trámites. El desarrollo del proyecto siguió la metodología ágil de RUP y la calidad del software se aseguró con el cumplimiento de la norma internacional ISO/IEC 25010. Se concluyó que el software desarrollado es confiable y puede ayudar a automatizar varias tareas en varios dominios comerciales, reduciendo la probabilidad de error humano y liberando al personal de administración del sistema para que trabaje en otras tareas.

(Romero, 2019) Realizó una investigación sobre *La sistematización de los procesos de atención de becas en la gestión de coordinación de una organización sin fines de lucro en la ciudad de Lima* como parte de su trabajo de grado de Licenciatura en Administración de Empresas por la Universidad San Ignacio de Loyola. (Romero, 2019) Concluyó que es importante desvanecer el mito de que el uso de la tecnología genera costos para una organización y demostrar cómo puede generar avances significativos. La alternativa elegida se basa en el uso de herramientas de ofimática (e.g. Microsoft Office y programas similares) que ya están en uso en la organización, pero que no están siendo utilizadas en su totalidad. Asimismo, enfatizó la existencia de empresas que se especializan en sistematizar procesos, lo cual puede ser una alternativa convincente en

circunstancias en las que existe un presupuesto y no hay una necesidad apremiante de implementación.

(Llerena, 2019) Realizó una investigación sobre *La mejora de la productividad en una empresa de venta de productos artesanales de pastelería de calidad tras la implementación de un sistema ERP* donde explica cómo el sistema ERP mejora la productividad en las empresas de ventas de productos artesanales. Para alcanzar los objetivos planteados se optó por una investigación de tipo cualitativo y un diseño de estudio de caso, en el que se aplicó un cuestionario para recoger datos de la situación previa y posterior a la implementación del sistema ERP en la empresa. Así, se pudo comparar ambas situaciones y determinar el impacto de este software. Los resultados obtenidos mediante el instrumento, junto con entrevistas a los fundadores de las empresas, muestran significativas mejoras en la productividad de las empresas, relacionadas tanto con las dimensiones de procesos como con el uso eficaz de los recursos, y evidencian la estandarización y regularidad de las operaciones dentro de las empresas.

2. Bases Teórico-científicas

Teorías de la Sistematización

(Torres, 2018) La gestión de sistemas se basa en la teoría general de sistemas de Ludwig Von Bertalanffy del año 1940, científico que se dedicó principalmente a la física y la biología, es considerado el creador de la teoría general de sistemas y nos dice que es un estudio interdisciplinario de los sistemas en su conjunto. Su propósito es explorar principios aplicables a sistemas en cualquier nivel en todos los campos de estudio. Un sistema se define como una entidad que tiene límites y partes interconectadas e interdependientes cuya suma es mayor que la suma de sus partes. Además, los sistemas a menudo existen para cumplir un propósito (función) común que también contribuye a mantener el sistema y prevenir su falla. El objetivo de la teoría de sistemas es descubrir

sistemáticamente la dinámica, las limitaciones y los estados de un sistema, así como principios (metas, medidas, métodos, herramientas, etc.) que pueden identificarse y aplicarse a sistemas en cualquier nivel de anidamiento y en cualquier área para lograr una equifinalidad optimizada, es decir, que se busca conseguir un determinado objetivo por diferentes caminos.

La sistematización de la información es un proceso mediante el cual se recopilan, organizan, analizan y presentan datos, experiencias o conocimientos de manera sistemática y estructurada. El objetivo principal de la sistematización es extraer lecciones aprendidas, identificar patrones y generar un conocimiento útil a partir de la información disponible. Esta práctica se utiliza en una variedad de campos, como la investigación, la gestión de proyectos, la educación y otros, para facilitar la toma de decisiones informadas y el aprendizaje continuo (Jara, 2018).

(Jara, 2018) Destaca que la sistematización no es lo mismo que la evaluación o la investigación ya que no se enfoca solo en medir resultados, sino en el proceso vivido y en la comprensión crítica de las experiencias. Así, la sistematización se convierte en una herramienta importante para el aprendizaje organizacional y la mejora continua en proyectos y programas de desarrollo.

Entonces, la sistematización es el proceso de utilizar un colectivo de experiencias vividas y reflejadas por las personas para generar conocimiento con el fin de mejorar sus propias acciones o prácticas. Esta propuesta incluye la creación de lecciones aprendidas que puedan ser compartidas y discutidas como un componente esencial. Por tanto, una metodología para la acción se trata de un conocimiento que se adapta a la situación y busca la acción, ya sea que se base en la práctica o en la teoría informal (Torres, 2018)

Finalmente, la sistematización ocurre para (1) potenciar la propia práctica; (2) compartir los aprendizajes de uno con otros que han tenido experiencias comparables; y, (3) en lo posible, contribuir al enriquecimiento de la teoría (Jara, 2018)

Teorías de la Productividad

La productividad organizacional es el primer objetivo de los gerentes y sus responsabilidades (Gómez et al., 2020) . Podemos decir que los recursos son administrados por personas que invierten su esfuerzo en producir de forma eficiente bienes y servicios que mejoren cada vez más dicha producción, por lo que cualquier intervención para mejorar la productividad organizacional tiene su origen en las personas. Estas últimas forman parte de una organización si sus actividades contribuyen directa o indirectamente al logro de sus objetivos personales, ya sean tangibles o intangibles (Esparza, 2019).

Según (Esparza, 2019) tres factores determinan la motivación de una persona para ser productiva: las metas personales, la relación percibida entre la alta productividad y el logro de las metas personales, y la capacidad percibida del individuo para influir en su productividad. De igual forma, las personas -con sus acciones- tratan de lograr ciertas metas u objetivos que son importantes para ellas. Una de estas metas es la actividad económica, la cual es una parte muy importante de la vida social de cualquier individuo (Sánchez et al., 2020)

Por otro lado, la organización debe alinear las necesidades y deseos de los individuos y grupos con las necesidades y expectativas de la organización. Esto se logra mediante la coordinación de grupos e individuos para lograr la cooperación y eficiencia necesarias. Asimismo, las personas en las organizaciones tienen un comportamiento individual y un comportamiento grupal, logrando los empleados resultados personales o productividad grupal, respectivamente. Así, la productividad humana es un factor esencial para el logro de las metas organizacionales, la actividad económica y la sustentabilidad, que mantiene y mejora la calidad de los recursos humanos, los sistemas de trabajo, políticas de la organización y su cultura (Fontalvo - Herrera et al., 2018)

Por lo tanto, los líderes organizacionales necesitan identificar los factores que llevan a los individuos a ser más efectivos y productivos Según Jones y Chung (2006), citados por (Revelo et al., 2018). (Fontalvo- Herrera et al., 2018) menciona que la productividad puede ser considerada como un indicador general del desempeño organizacional. Desde una perspectiva de gestión, la productividad se entiende como una relación producto-insumo, por lo que es una variable orientada a resultados que depende del comportamiento de los empleados y otros aspectos ajenos al entorno laboral (Travieso, 2022)

Otros autores apuntan a un enfoque sistemático de la productividad y la influencia humana en ella, según el cual la productividad organizacional está influenciada por ciertas características y comportamientos de los individuos, donde se desarrollan procesos psicológicos y (Fontalvo- Herrera et al., 2018).

Estos procesos son importantes en el trabajo porque afectan el desempeño individual y del equipo, afectando así la productividad colectiva y de la organización en su conjunto (García et al., 2019). En ese sentido, se sigue que las personas, en ejercicio de su voluntad, toman decisiones de acuerdo con su capacidad de manejar medios o recursos para producir resultados en forma de bienes o servicios.

Siguiendo los planteamientos anteriores, fue necesario cambiar la visión tradicional de la definición de productividad pues consideraban al elemento humano como un recurso, es decir, consideraban a las personas como un insumo más que como un actor significativo en la gestión de los recursos disponibles.

Capacitación

Generalmente, hace referencia a las actividades estructuradas bajo la forma de un curso, con fechas y horarios establecidos.

La capacitación es la actividad más frecuente cuando se desea formar a personas adultas. Frecuentemente, denomina un sinnúmero de actividades que, al realizarlas, generan un aprendizaje; por tanto, se puede decir que una persona se capacita cuando realiza una tarea.

Finalmente, si la capacitación se reduce a leer un texto o escuchar a un orador, aunque éste sea muy bueno, el grado de aprendizaje alcanzado será menor que, si -luego de la lectura o conferencia- se adiciona un debate o discusión y se agrega la puesta en práctica. Entonces se tendrá como resultado un mejor nivel de aprendizaje y se alcanzará un máximo nivel si se pone en acción mediante una autoevaluación (Alles, 2019)

Desempeño

(Bautista et al., 2020) Menciona que el desempeño como cualquier comportamiento cognitivo, psicomotor, motor o interpersonal que está bajo control humano, medible en términos de competencia y relacionado con las metas de la organización. Del mismo modo, (Heredia et al., 2021) explicaron que el éxito en el desempeño depende de un conjunto de rasgos de comportamiento. Por esta razón, se asume que el desempeño laboral es visto como una serie de características individuales tales como: características, habilidades, destrezas, necesidades que interactúan en el trabajo y en la organización debido a que estos comportamientos pueden afectar los resultados y la variabilidad sin precedentes que se da hoy en día en las organizaciones.

Por lo tanto, al hablar de desempeño laboral, se hace referencia a la calidad del servicio o trabajo que realiza un empleado en una organización. Aquí intervienen desde las

competencias profesionales hasta las competencias humanas que inciden directamente en los resultados de la organización. Al final del día, se trata de cómo se comportan y trabajan los empleados, y cómo eso afecta a la empresa, tanto positiva como negativamente. Así que hay que medirlo, no solo porque un mal desempeño puede perjudicar a la empresa, sino también porque un buen desempeño aumenta la motivación y aproxima al objetivo final. En todo caso, cabe mencionar que los resultados no lo son todo, pero que esto es solo una parte de los resultados de la realización del trabajo. De hecho, hay muchos otros factores en juego; esto es muy evidente en los anuncios. Por ejemplo, incluso si los vendedores están haciendo un buen trabajo, es probable que sus ventas disminuyan debido a la crisis económica general.

Eficiencia vs Eficacia

La eficiencia se refiere a obtener los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos (Reyes, 2022). La eficiencia se refiere a la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se da cuando se utilizan menos recursos para lograr un mismo objetivo o cuando se logran más objetivos con los mismos o menos recursos.

Por otro lado, la eficacia es el nivel de consecución de metas y objetivos, es hacer las cosas correctas o realizar actividades de tal forma que se logren los objetivos de la organización (Reyes, 2022). La eficacia hace referencia a nuestra capacidad para lograr lo que nos proponemos y difiere de la eficiencia en el sentido de que esta última hace referencia a la mejor utilización de los recursos, en tanto, la eficacia hace referencia en la capacidad para alcanzar un objetivo sin importar si se le ha dado el mejor uso a los recursos. Es decir, la persona eficaz consigue los resultados esperados de forma

satisfactoria independientemente de los recursos utilizados, la persona eficiente es aquella que lleva a cabo la tarea con el menor número de recursos posible.

Por ejemplo, la persona eficaz realizaría 30 unidades de un producto en 5 horas, una persona eficiente tardaría 3 horas al optimizar los recursos utilizados. Mientras que, el trabajador eficiente, si bien al igual que el trabajador eficaz consigue alcanzar sus objetivos, un trabajador eficaz podría optimizar su desempeño en términos de recursos utilizados.

Proceso

Según la Real Academia de la Lengua Española, un proceso es el conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación artificial.

Entonces, se puede plantear que un proceso es una colección de acciones que crean o modifican algo. Todo lo que se conoce fue creado a través de un proceso, ya sea algo físico (e.g. un bien) o un servicio; todas las tareas se completan para llegar a un producto final. Por lo general, varias personas o equipos participan en los procesos y trabajan juntos para obtener el resultado deseado.

En general, es una serie de operaciones realizadas en orden específico y con un objetivo. Cabe señalar que se hace referencia a un proceso como producto de la acción humana. Sin embargo, también existen aquellos procesos naturales que se componen por fenómenos sucesivos donde no interviene la mano humana.

El concepto de proceso es aplicable a muchos campos como la empresa, la química, la informática, la biología y la administración, entre otros. En administración, se entiende como procesos al flujo de actividades que se producen entre los diversos componentes de una empresa o institución. Así, según (Da Silva, 2019), es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos

estipulados; lo cual permite aprovechar los materiales, recursos técnicos y mano de obra para disponerlos de manera eficiente.

A grandes rasgos, puede hablarse de un solo gran proceso administrativo común en toda organización y que puede comprenderse en cuatro fases coincidentes con los objetivos de la administración empresarial:

- **Planeación estratégica:** proyección a futuro de las necesidades, objetivos y pasos a seguir por la empresa.
- **Organización:** combinación de los recursos disponibles para el trabajo con el personal capacitado para hacerlo de la mejor manera con tal de cumplir con los objetivos trazados anteriormente.
- **Dirección:** orientación y guiatura de las labores, así como estímulo y cooperación para poder cumplir los objetivos trazados. Es equivalente a la “estrategia” empresarial.
- **Control:** feedback, evaluación y comprobación de que las cosas se estén dando como se debe o de cómo se dieron.

Recursos tecnológicos

Un recurso es cualquier tipo de medio que puede satisfacer una necesidad o lograr una meta deseada. La tecnología en sí se refiere a las teorías y técnicas que permiten la aplicación práctica del conocimiento científico. Por lo tanto, un recurso técnico es un medio de utilizar la tecnología para lograr sus objetivos. Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (e.g. computadoras, impresoras u otros equipos) o intangibles (e.g. sistemas, aplicaciones virtuales). Los recursos tecnológicos facilitan el desarrollo de diversas tareas. Los recursos intangibles, también llamados recursos transversales, son la base para el desarrollo de los sistemas existentes. Por lo tanto, esta categoría incluye tanto a los

empleados que son responsables de llevar a cabo los procesos técnicos como a los usuarios que utilizan diversos sistemas informáticos, entre otros. (Pérez - Porto, 2021)

3. Definición de términos básicos

Carga de materiales a la plataforma: Se refiere al proceso de cargar y organizar los materiales educativos digitales en una plataforma o sistema de gestión del aprendizaje (LMS). Esto simplifica el acceso y la interacción de estudiantes y profesores.

Capacidades informáticas: Son las destrezas y conocimientos que las personas o grupos adquieren para utilizar eficazmente las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en sus actividades cotidianas y académicas.

Innovación: Es el procedimiento de introducir nuevas ideas, tecnologías, métodos y prácticas en un entorno educativo o académico. El propósito es mejorar la calidad y relevancia de los programas y servicios ofrecidos.

Inversión: Es la cantidad de recursos económicos, tiempo y esfuerzo dedicados a la elaboración, implementación y actualización de materiales y recursos educativos en una institución u organización.

Logro de objetivos: Es el proceso de alcanzar y cumplir con los objetivos establecidos. Incluye la planificación, ejecución y evaluación de acciones y estrategias.

Mejora del desempeño: Se refiere a la mejora en la eficiencia, efectividad y calidad de las actividades y resultados académicos o educativos. Esto se logra mediante la implementación de estrategias, técnicas y recursos adecuados.

Motivación: Es un proceso psicológico que impulsa a las personas a actuar y tomar decisiones. Puede ser intrínseca (proveniente de la satisfacción personal) o extrínseca (basada en recompensas externas).

Recepción de la información necesaria para la elaboración de materiales: Es el proceso de recopilar y analizar datos, estudios y experiencias relevantes para el desarrollo de materiales didácticos. El objetivo es asegurar la calidad y pertinencia de la información presentada.

Resultados deseados: Son los resultados esperados al finalizar una actividad, proyecto o investigación. Se basan en los objetivos y expectativas previamente establecidos.

Resultados obtenidos: Son los resultados que se obtienen al concluir una actividad, proyecto o investigación. Estos pueden variar según las condiciones y circunstancias específicas.

Tiempo de elaboración de materiales: Se refiere al período que abarca desde la planificación hasta la finalización de los materiales instruccionales. Esto incluye la selección de temas, la integración de conceptos y la creación de contenidos y recursos educativos.

Tiempo deseado: Es el momento en el que se espera que una tarea o actividad se complete, considerando lo óptimo o deseado en lugar de lo real.

Tiempo real: Es el tiempo que transcurre desde un evento inicial hasta un evento final, teniendo en cuenta solo las circunstancias y condiciones objetivas de la situación.

Trabajo colaborativo: Se refiere a un tipo de trabajo en equipo en el que los miembros colaboran para alcanzar un objetivo común. Comparten responsabilidades, conocimientos y habilidades.

CAPITULO III

HIPOTESIS Y VARIABLES

1. Hipótesis

Hipótesis general

La sistematización de procesos influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023.

Hipótesis específicas

El proceso de elaboración de materiales instruccionales influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023.

Los recursos tecnológicos influyen en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023.

La capacitación en sistematización influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023.

2. Variables del estudio y su operacionalización

A continuación, se presentan las variables de estudio, las cuales fueron operacionalizadas en su matriz correspondiente.

Variable independiente

Sistematización

- Dimensiones: Procesos de elaboración de materiales instruccionales, Recursos tecnológicos y Capacitación en sistematización de procesos

Variable dependiente

Productividad

- Dimensiones: Desempeño, Eficiencia y Eficacia

Matriz de Operacionalización

Variable independiente: Sistematización

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Sistematización	La sistematización de la información es un proceso mediante el cual se recopilan, organizan, analizan y presentan datos, experiencias o conocimientos de manera sistemática y estructurada. El objetivo principal de la sistematización es extraer lecciones aprendidas, identificar patrones y generar un conocimiento útil a partir de la información disponible. Esta práctica se utiliza en una variedad de campos, como la investigación, la gestión de proyectos, la educación y otros, para facilitar la toma de decisiones informadas y el aprendizaje continuo. (Jara, 2018)	Procesos: (Chiavenato, 2019) Plantea que el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos estipulados permite aprovechar los materiales, recursos técnicos y mano de obra para disponerlos de manera eficiente.	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de elaboración de materiales - Recepción de la información necesaria para la elaboración de materiales - Carga de materiales a la plataforma
		Recursos tecnológicos: Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (e.g. computadoras, impresoras, etc.) o intangibles (e.g. sistemas, aplicaciones virtuales). Los recursos tecnológicos facilitan el desarrollo de diversas tareas. Los recursos intangibles, también llamados recursos transversales, son la base para el desarrollo de los sistemas existentes. Por lo tanto, esta categoría incluye tanto a los empleados que son responsables de llevar a cabo los procesos técnicos como a los usuarios que utilizan diversos sistemas informáticos, entre otros (Pérez - Porto, 2021)	<ul style="list-style-type: none"> - Inversión - Innovación
		Capacitación: La capacitación es la actividad más frecuente cuando se desea formar a personas adultas. Frecuentemente, se denomina capacitación al sinnúmero de actividades que, al realizarlas, generan aprendizaje; entonces, se podría concluir que una persona se capacita cuando realiza una tarea (Alles, 2019)	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora del desempeño - Capacidades informáticas

Variable dependiente: Productividad

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Productividad	Desde una perspectiva de gestión, la productividad se entiende como una relación producto-insumo, por lo que es una variable orientada a resultados que depende del comportamiento de los empleados y otros aspectos ajenos al entorno laboral (Travieso, 2022)	Desempeño: Cualquier comportamiento cognitivo, psicomotor, motor o interpersonal que está bajo control humano, medible en términos de competencia y relacionado con las metas de la organización (Bautista et al., 2020)	- Motivación - Trabajo colaborativo
		Eficiencia: Obtención de los mejores resultados a partir de la menor cantidad de (Reyes, 2022)	- Tiempo deseado - Tiempo real
		Eficacia: Hacer las cosas correctas o realizar actividades de tal forma que se logren los objetivos de la organización (Reyes, 2022)	- Logro de objetivos - Resultados obtenidos - Resultados deseados

3. Matriz lógica de consistencia

Sistematización de Procesos y su influencia en la Productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable y Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>General: ¿Cómo la sistematización de procesos influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023?</p> <p>Específicos: a. ¿Cómo los procesos de elaboración de materiales instruccionales influyen en la productividad del</p>	<p>General: Determinar si la sistematización de procesos influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023.</p> <p>Específicos: a. Determinar si los procesos de elaboración de materiales instruccionales influyen en la productividad del</p>	<p>General: La sistematización de procesos influye en la productividad personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023.</p> <p>Específicas: a. Los procesos de elaboración de materiales instruccionales influyen en la productividad personal del área de dirección</p>	<p>Variable: Sistematización Es el proceso de reflexión crítica y análisis de experiencias con el objetivo de identificar patrones, aprendizajes y posibles mejoras en una intervención o proyecto (Jara, 2006). En este proceso se busca la calidad y la efectividad, documentar, analizar y comunicar las lecciones aprendidas con el fin de mejorar</p>	Procesos de elaboración de materiales instruccionales	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de elaboración de materiales - Recepción de la información necesaria para la elaboración de materiales - Carga de materiales a la plataforma 	<p>Tipo de estudio: Aplicada</p> <p>Diseño de estudio: No experimental – transversal</p> <p>Población: 63 trabajadores del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023</p> <p>Muestra: 63 trabajadores del área de dirección académica de una</p>
				Recursos tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> - Inversión - Innovación 	
				Capacitación en sistematización de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora del desempeño - Capacidades informáticas 	

personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023?	personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023.	académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023.	futuras intervenciones similares.			empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023
b. ¿Cómo los recursos tecnológicos influyen en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023?	b. Determinar si los recursos tecnológicos influyen en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023.	b. Los recursos tecnológicos influyen en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023.	Productividad Desde una perspectiva de gestión, la productividad se entiende como una relación producto-insumo, por lo que es una variable orientada a resultados que depende del comportamiento de los empleados y otros aspectos ajenos al entorno laboral (Travieso, 2022)	Desempeño	- Motivación - Trabajo colaborativo	Muestreo: Censal Enfoque: Cuantitativo Técnicas de recolección de datos de información: Encuesta Instrumento: Cuestionario
c. ¿Cómo influye la capacitación en sistematización de procesos en la productividad del personal del área de dirección	c. Determinar si la capacitación en sistematización de procesos influye en la productividad del personal del área	c. La capacitación en sistematización de procesos influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada		Eficiencia (capacidad)	- Tiempo deseado - Tiempo real	
				Eficacia	- Logro de objetivos - Resultados obtenidos - Resultados deseados	

académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023?	de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023.	del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023.				
---	--	--	--	--	--	--

CAPÍTULO IV

MÉTODO

1. Tipo y método de investigación

Por el propósito: La presente investigación aplicada se realiza con el propósito de describir las variables Sistematización de procesos y Productividad de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima en el período 2023. Según (Hernández-Sampieri, 2018) los planteamientos cuantitativos son describirlos por su naturaleza; es decir, es aquella investigación en la cual se observan los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural, para luego analizarlos. Al ser una investigación aplicada, se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquieren otros, después de implementar y sistematizar la práctica basada en investigación. El uso del conocimiento y los resultados de investigación que da como resultado una forma rigurosa, organizada y sistemática de conocer la realidad (González, 2018)

Por el tipo de datos: Es una investigación cuantitativa. Según (Hernández-Sampieri, 2018) la investigación cuantitativa debe ser lo más “objetiva” posible. Los fenómenos que se observan o miden no deben ser afectados por el investigador. Los análisis cuantitativos se interpretan a la luz de las predicciones iniciales (hipótesis) y de estudios previos (teoría).

Por el nivel: El tipo de estudio es descriptivo-explicativo porque describe situaciones, eventos, es decir cómo se manifiestan, y explicativo debido a que está dirigido a responder las causas de los eventos que influye la sistematización de procesos en el

desempeño de los trabajadores de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima en el período 2023.

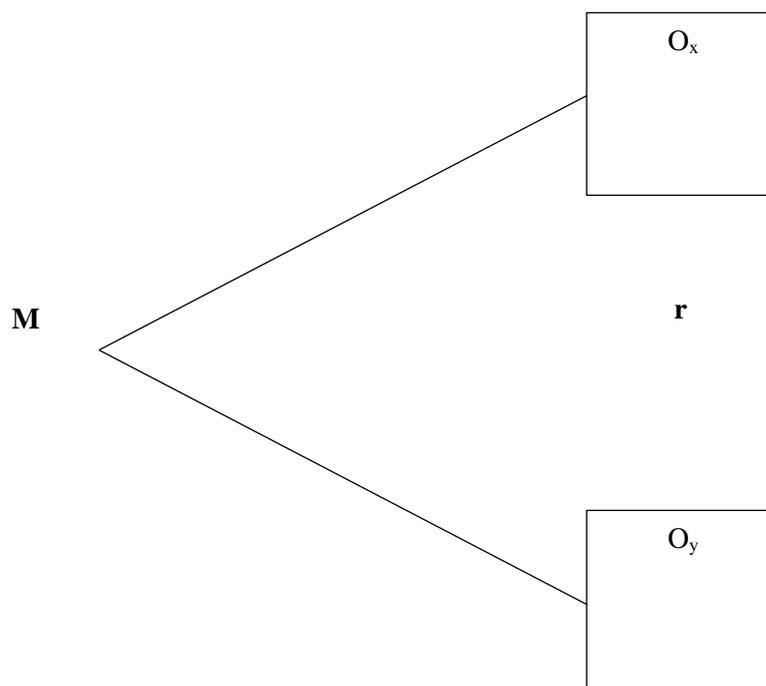
Método de investigación

El método que se empleó en la presente investigación es método analítico o análisis de datos, se realiza una recolección de datos o comportamientos, interpretación de eventos y descripción a través de encuestas para el análisis de datos. Las encuestas de opinión son consideradas por diversos autores (Hernández-Sampieri, 2018) como un método de investigaciones no experimentales transversales o transaccionales descriptivas; generalmente, se emplean cuestionarios que se aplican en diferentes contextos, procesos de encuestas de opinión. El análisis cuantitativo para resumir las respuestas de los clientes seleccionados en una muestra, el investigador confía en los procedimientos estandarizados y cuantitativos (i.e. estadística descriptiva e inferencial), así como en los cualitativos (i.e. codificación y evaluación temática), además de análisis combinados. La selección de técnicas y modelos de análisis también se relaciona con el planteamiento del problema (Hernández-Sampieri, 2018)

2. Diseño específico de investigación

En la investigación se realizó un diseño de investigación no experimental-transversal porque se recolectarán datos, información, tal y como se dan en su contexto natural, con el propósito de describir las variables Sistematización de procesos y Productividad de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima en el período 2023. Además, es transversal porque se aplicó un cuestionario una sola vez para recolectar información respecto a las variables de estudio.

Diseño de investigación.



Nota. M = Muestra; O_x = Sistematización; r = influencia de x en y; O_y = Productividad

Según (Hernández-Sampieri, 2018) la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular deliberadamente las variables; es decir, es una investigación donde se observan los fenómenos, para luego analizarlos.

En este caso, la presente investigación utilizó el corte transversal donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia en un momento dado.

3. Población y Muestra

Población

La población está conformada por 63 personas que laboran en el área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima en el período 2023.

Muestra

Se consideró a 63 participantes para la muestra, debido a la accesibilidad de la información. Los colaboradores (Nmasculino = 40; Nfemenino = 23) trabajan en el área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el período 2023.

4. Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el método de encuesta aplicando el cuestionario como instrumento para recabar información sobre el comportamiento de las variables de estudio en los trabajadores de la empresa.

El cuestionario consta de 14 ítems y evalúa las variables de estudio Sistematización de procesos y Productividad (ver Apéndice 2). Cada variable está compuesta de 3 dimensiones medidas a través de un ítem que responde a un indicador en específico que representa la dimensión de la variable a la que pertenece (ver Tabla 1). De esta manera, la Sistematización de procesos está compuesta por las dimensiones de proceso de elaboración de materiales instruccionales (¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo actual que tarda el proceso de elaboración de materiales instruccionales?); recursos tecnológicos (¿En qué medida estás de acuerdo con la inversión actual en tecnología en la dirección académica?), y capacitación en sistematización de procesos (¿Qué tan de acuerdo estás con el nivel de capacitación del personal de la dirección académica en sistematización de procesos?). Por su parte, la Productividad está compuesta por desempeño (¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación: El personal de la dirección académica está motivado?); eficiencia (¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo deseado para el proceso de elaboración de materiales instruccionales?), y eficacia (¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación: La dirección académica logra sus objetivos?).

Tabla 1: Matriz para construcción de cuestionario

Tabla 1.

Matriz para construcción de cuestionario

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Sistematización	Proceso de elaboración de materiales instruccionales	Tiempo de elaboración de materiales	1
		Recepción de la información necesaria para la elaboración de materiales	2
		Carga de materiales a la plataforma	3
	Recursos tecnológicos	Inversión	4
		Innovación	5
		Mejora del desempeño	6
Productividad	Capacitación	Capacidades informáticas	7
	Desempeño	Motivación	8
		Trabajo colaborativo	9
	Eficiencia	Tiempo deseado	10
		Tiempo real	11
	Eficacia	Logro de objetivos	12
		Resultados obtenidos	13
		Resultados deseados	14

5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

En este estudio se utilizaron los siguientes métodos de resumen de datos:

Tabla de distribución de frecuencias de la información obtenida en la encuesta, compuesta por escalas similares para varias preguntas.

Los gráficos de pie que permitirán visualizar la frecuencia y el porcentaje de resultados obtenidos utilizando tablas cruzadas y analizando el Chi-cuadrado (χ^2) para validar las hipótesis de investigación (general y específica).

6. Procedimiento de ejecución del estudio

Para la presente investigación se utilizó el programa IBM Statistical Package for the Social Sciences [SPSS], versión 29 (IBM Corp., 2023) para los estadísticos descriptivos de frecuencia y porcentajes, así como la prueba de Chi-cuadrado (χ^2).

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Datos cuantitativos

Se exponen en el presente capítulo los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento de recolección de datos en la muestra seleccionada. Estos resultados fueron ordenados en gráficos para ser interpretados y analizados con mayor claridad. Luego se procedió con la comparación de los resultados y análisis de estos en relación con las dimensiones de la variable productividad.

Como se mencionó en la sección Metodología, esta encuesta estuvo dirigida a los colaboradores de la dirección académica de una empresa de educación superior en Lima en el periodo 2023, quienes las respondieron según sus propios conocimientos. Mediante la aplicación del cuestionario se pretende evaluar la productividad, tomando en cuenta las dimensiones: Desempeño, eficiencia y eficacia

A continuación, se expondrán los gráficos de los resultados obtenidos tras la aplicación de las encuestas ordenadas por dimensiones, posteriormente se presentarán los hallazgos y el análisis de los mismos.

Se encontró que la sistematización de procesos influye significativamente en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa educativa privada ubicada en Lima durante el periodo 2023.

Además, se encontró que, tanto el proceso de elaboración de materiales como la utilización de recursos tecnológicos, tienen un impacto significativo en la productividad del personal.

Asimismo, se halló que la capacitación en sistematización también influye de manera positiva en la productividad del personal.

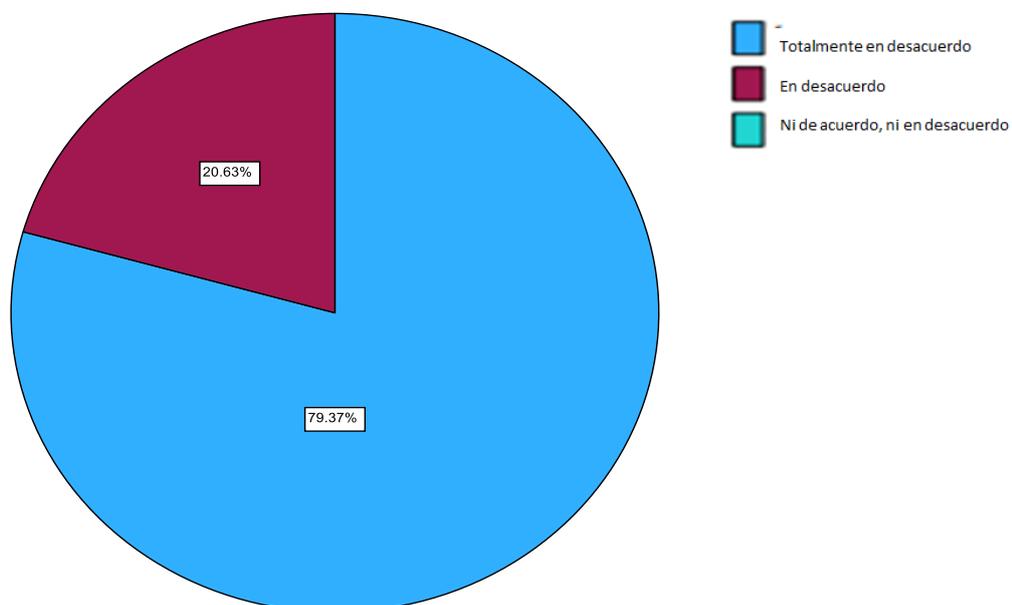
Tabla 2

1. *¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo actual que tarda el proceso de elaboración de materiales instruccionales?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1=Totalmente en desacuerdo	50	79.4	79.4	79.4
	2=En desacuerdo	13	20.6	20.6	20.6
	Total	63	100.0	100.0	100.0

Figura 1

Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 1. *¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo actual que tarda el proceso de elaboración de materiales instruccionales?*



Descripción: En relación con la figura 1, sobre el tiempo que tarda el proceso de elaboración de materiales instruccionales, se puede observar que 79.37% de los colaboradores se encuentran Totalmente en desacuerdo y el 20.63% se encuentran en desacuerdo con el tiempo que tarda el proceso de elaboración de materiales instruccionales.

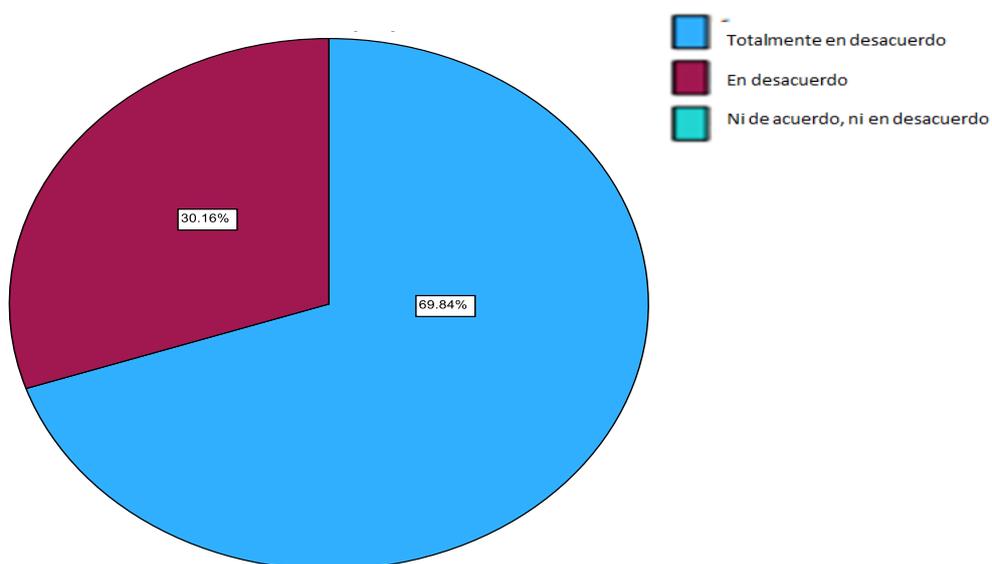
Tabla 3

2. *¿En qué medida estás de acuerdo con que la información necesaria para la elaboración de materiales instruccionales se proporciona de manera clara y oportuna?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1=Totalmente en desacuerdo	44	69.8	69.8	69.8
	2=En desacuerdo	19	30.2	30.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Figura 3

Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 2. *¿En qué medida estás de acuerdo con que la información necesaria para la elaboración de materiales instruccionales se proporciona de manera clara y oportuna?*



Descripción: En relación con la figura 2, se puede observar que 69.8% de los colaboradores se encuentran Totalmente en desacuerdo y el 30.2% se encuentran en desacuerdo con que la información necesaria para la elaboración de materiales instruccionales se proporciona de manera clara y oportuna.

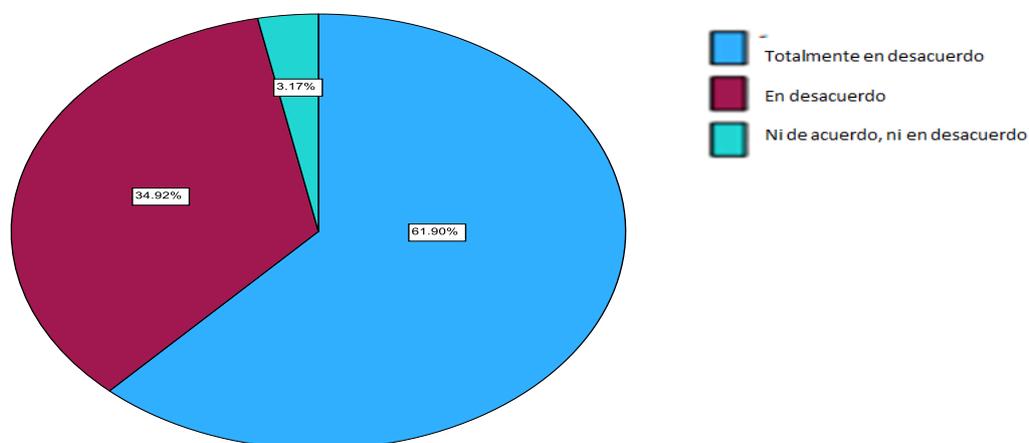
Tabla 4

3. *¿En qué medida estás de acuerdo con que la carga de materiales a la plataforma es eficiente, efectivo y oportuno?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1=Totalmente en desacuerdo	39	61.9	61.9	61.9
	2=En desacuerdo	22	34.9	34.9	96.8
	3=Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3.2	3.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Figura 2

Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta 3: ¿En qué medida estás de acuerdo con que la carga de materiales a la plataforma es eficiente, efectivo y oportuno?



Descripción: En relación con la figura 4, se puede observar que el 61.9% de los colaboradores se encuentran Totalmente en desacuerdo, el 34.9% se encuentran en desacuerdo y el 3.2% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que la carga de materiales a la plataforma es eficiente, efectivo y oportuno.

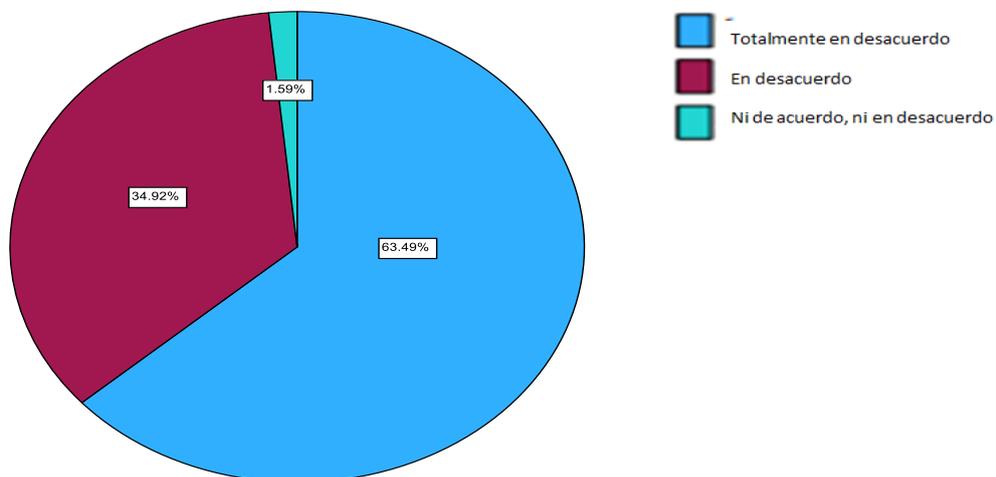
Tabla 5

4. *¿En qué medida estás de acuerdo con la inversión actual en tecnología en la Dirección Académica?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1=Totalmente en desacuerdo	40	63.5	63.5	63.5
	2=En desacuerdo	22	34.9	34.9	98.4
	3=Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1.6	1.6	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Figura 3

Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: "4. *¿En qué medida estás de acuerdo con la inversión actual en tecnología en la Dirección Académica?*"



Descripción: En relación con la figura 5, se puede observar que el 63.5% de los colaboradores se encuentran Totalmente en desacuerdo, el 34.9% se encuentran en desacuerdo y el 1.6% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la inversión actual en tecnología en la Dirección Académica.

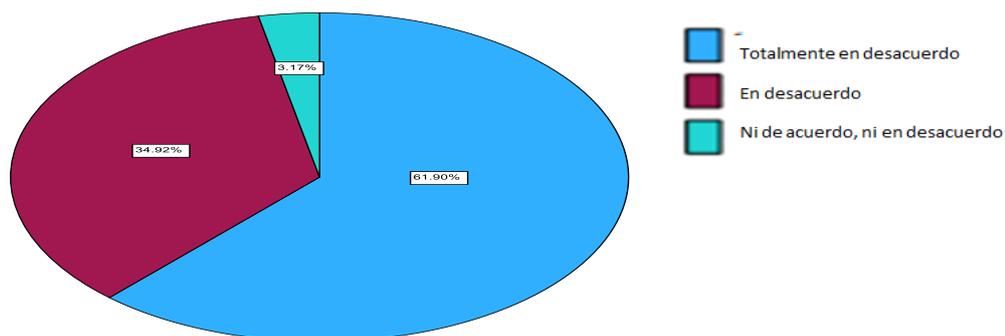
Tabla 6

5. *¿En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: ¿La Dirección académica diseña sus procesos de elaboración de materiales instruccionales considerando la innovación en tecnología?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1=Totalmente en desacuerdo	39	61.9	61.9	61.9
	2=En desacuerdo	22	34.9	34.9	96.8
	3=Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3.2	3.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Figura 4

Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 5 *¿En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: La Dirección académica diseña sus procesos de elaboración de materiales instruccionales considerando la innovación en tecnología?*



Descripción: En relación con la figura 6, se puede observar que el 61.9% de los colaboradores se encuentran Totalmente en desacuerdo, el 34.9% se encuentran en desacuerdo y el 3.2% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación: La Dirección académica diseña sus procesos de elaboración de materiales instruccionales considerando la innovación en tecnología.

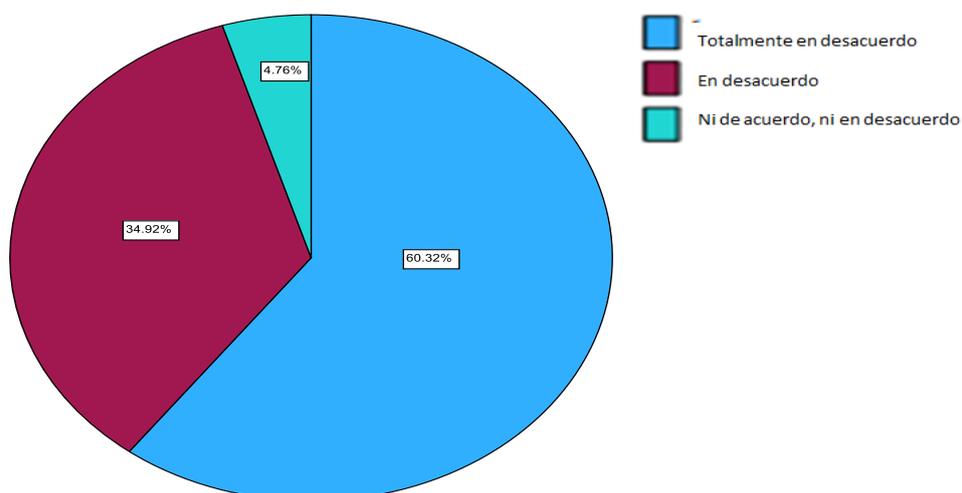
Tabla 7

6. *¿Qué tan de acuerdo estás con el nivel de capacitación del personal de la Dirección académica en sistematización de procesos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1=Totalmente en desacuerdo	38	60.3	60.3	60.3
	2=En desacuerdo	22	34.9	34.9	95.2
	3=Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	4.8	4.8	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Figura 5

Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: "6. *¿Qué tan de acuerdo estás con el nivel de capacitación del personal de la Dirección académica en sistematización de procesos?*"



Descripción: En relación con la figura 7, se puede observar que el 60.3% de los colaboradores se encuentran Totalmente en desacuerdo, el 34.9% se encuentran en desacuerdo y el 4.8% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el nivel de capacitación del personal de la Dirección académica en sistematización de procesos.

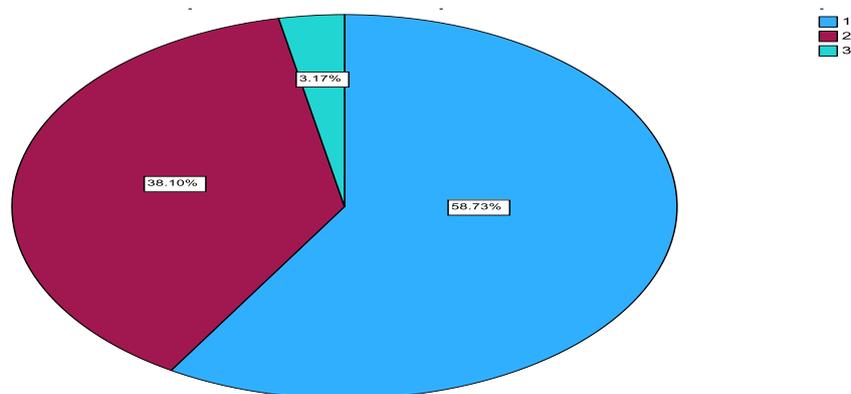
Tabla 8

7. *¿En qué medida considera que el personal de la Dirección Académica tiene las capacidades informáticas necesarias para acceder a una capacitación en sistematización de procesos?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1=Totalmente en desacuerdo	37	58.7	58.7	58.7
	2=En desacuerdo	24	38.1	38.1	96.8
	3=Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3.2	3.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Figura 6

Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 7. *¿En qué medida considera que el personal de la Dirección Académica tiene las capacidades informáticas necesarias para acceder a una capacitación en sistematización de procesos?*



Descripción: En relación con la figura 8, se puede observar que el 58.7% de los colaboradores se encuentran Totalmente en desacuerdo, el 38.1% se encuentran en desacuerdo y el 3.2% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que el personal de la Dirección Académica tiene las capacidades informáticas necesarias para acceder a una capacitación en sistematización de procesos.

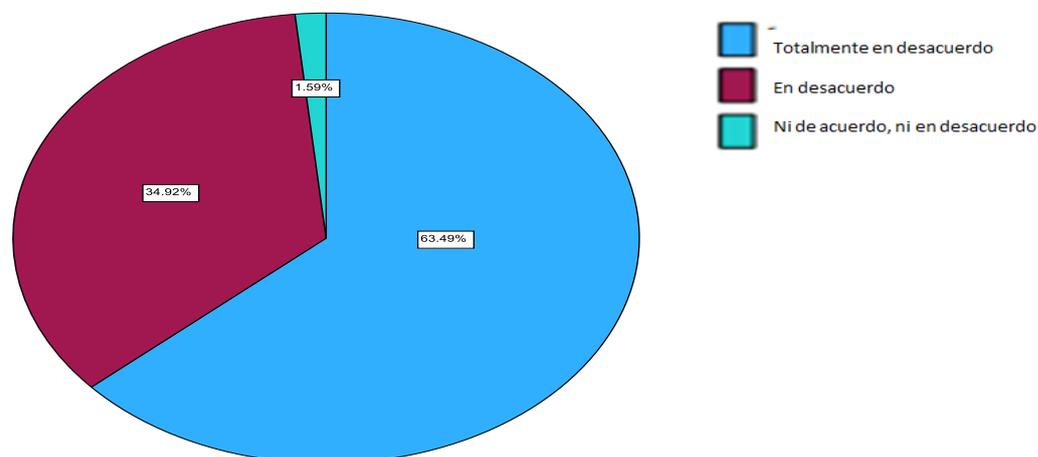
Tabla 9

8. *¿Qué tan de acuerdo esta con la siguiente afirmación?: El personal de la Dirección académica está motivado.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1=Totalmente en desacuerdo	40	63.5	63.5	63.5
	2=En desacuerdo	22	34.9	34.9	98.4
	3=Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1.6	1.6	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Figura 7

Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 8. ¿Qué tan de acuerdo esta con la siguiente afirmación? El personal de la Dirección académica está motivado.



Descripción: Con relación a la figura 9, se puede observar que el 63.5% de los colaboradores se encuentran Totalmente en desacuerdo, el 34.9% se encuentran en desacuerdo y el 1.6% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la siguiente afirmación: El personal de la Dirección académica está motivado.

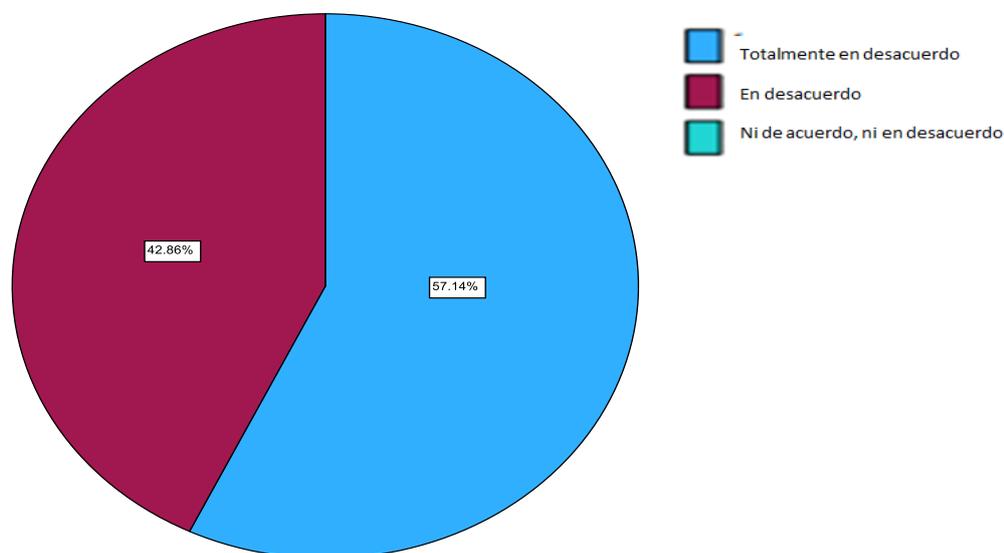
Tabla 10

9. *¿En qué medida estás de acuerdo con que el trabajo colaborativo en la Dirección académica es adecuado?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1=Totalmente en desacuerdo	36	57.1	57.1	57.1
	2=En desacuerdo	27	42.9	42.9	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Figura 8

Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 9. ¿En qué medida estás de acuerdo con que el trabajo colaborativo en la Dirección académica es adecuado?



Descripción: Con relación a la figura 10, se puede observar que el 57.1% de los colaboradores se encuentran Totalmente en desacuerdo y el 42.9% se encuentran en desacuerdo con que el trabajo colaborativo en la Dirección académica es adecuado.

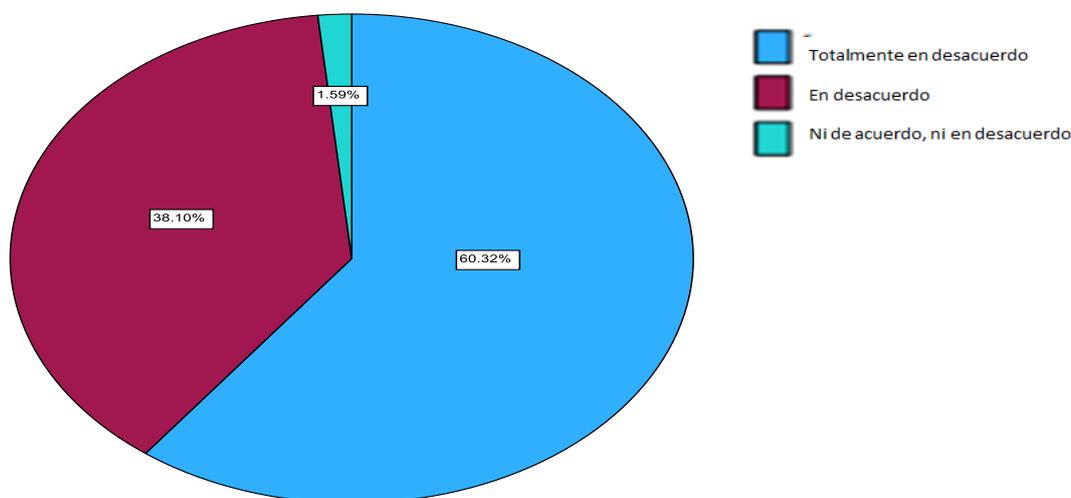
Tabla 11

10. ¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo deseado para el proceso de elaboración de materiales instruccionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1=Totalmente en desacuerdo	38	60.3	60.3	60.3
	2=En desacuerdo	24	38.1	38.1	98.4
	3=Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1.6	1.6	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Figura 11

Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 10 ¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo deseado para el proceso de elaboración de materiales instruccionales?



Descripción: Con relación a la figura 11, se puede observar que el 60.3% de los colaboradores se encuentran Totalmente en desacuerdo, el 38.1% se encuentran en desacuerdo y el 1.6% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el tiempo deseado para el proceso de elaboración de materiales instruccionales.

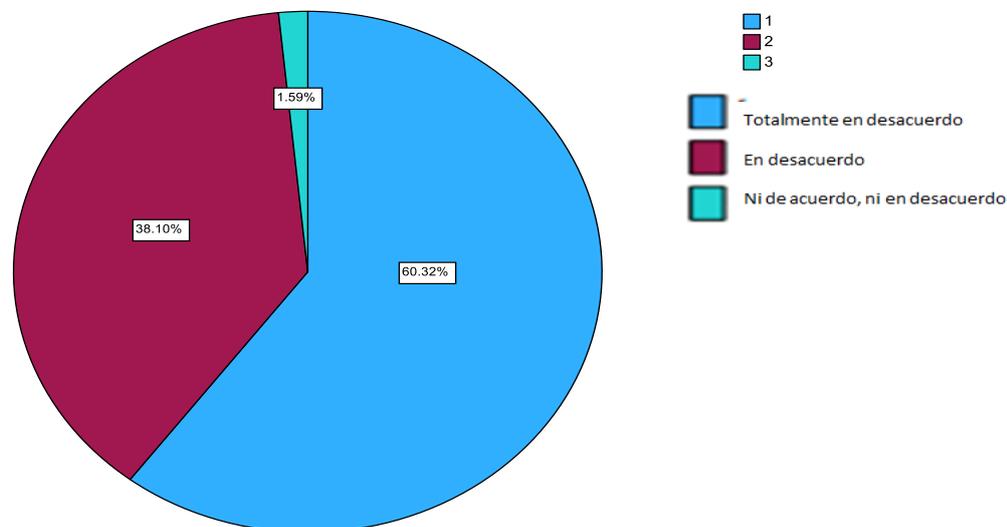
Tabla 12

11. *¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo real para el proceso de elaboración de materiales instruccionales?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1=Totalmente en desacuerdo	38	60.3	60.3	60.3
	2=En desacuerdo	24	38.1	38.1	98.4
	3=Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1.6	1.6	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Figura 9

Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 11. *¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo real para el proceso de elaboración de materiales instruccionales?*



Descripción: Con relación a la figura 12, se puede observar que el 60.3% de los colaboradores se encuentran Totalmente en desacuerdo, el 38.1% se encuentran en desacuerdo y el 1.6% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el tiempo real para el proceso de elaboración de materiales instruccionales.

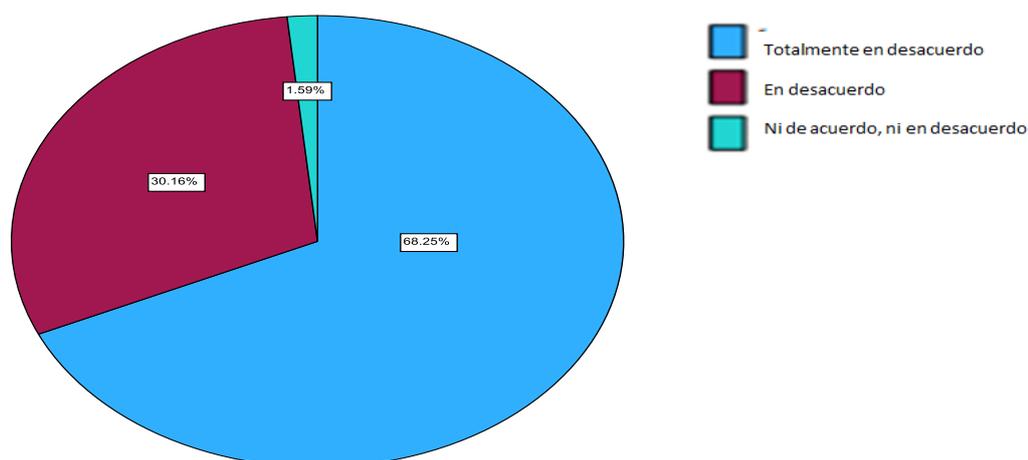
Tabla 13

12. ¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación? La Dirección académica logra sus objetivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1=Totalmente en desacuerdo	43	68.3	68.3	68.3
	2=En desacuerdo	19	30.2	30.2	98.4
	3=Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1.6	1.6	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Figura 10

Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 12. ¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación? La Dirección Académica logra sus objetivos.



Descripción: Con relación a la figura 13, se puede observar que el 68.3% de los colaboradores se encuentran Totalmente en desacuerdo, el 30.2% se encuentran en desacuerdo y el 1.6% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la siguiente afirmación: La Dirección académica logra sus objetivos.

Tabla 14

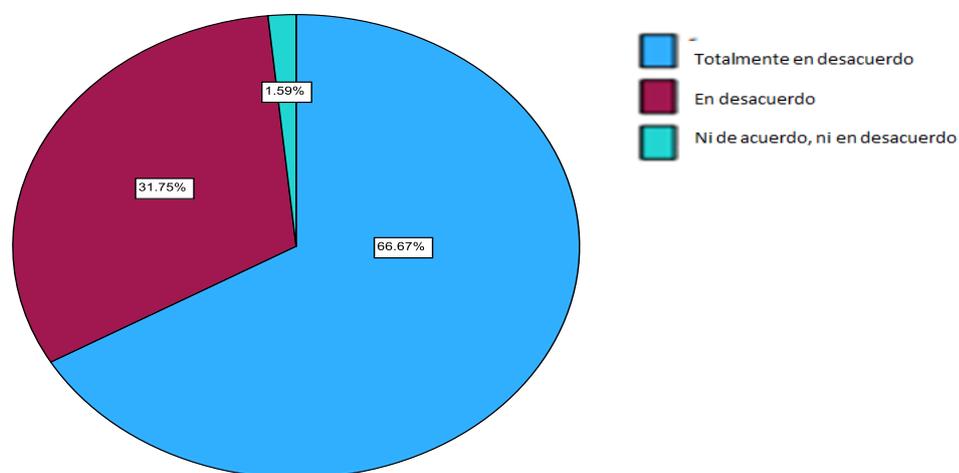
13. ¿En qué medida estás de acuerdo o no, con la afirmación?

La Dirección Académica mejoró sus resultados obtenidos en el KPI semestral del presente año comparado con el año anterior.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1=Totalmente en desacuerdo	42	66.7	66.7	66.7
	2=En desacuerdo	20	31.7	31.7	98.4
	3=Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1.6	1.6	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Figura 11

Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 13. ¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación? "La Dirección académica mejoró sus resultados obtenidos en el KPI semestral del presente año comparado con el año anterior."



Descripción: Con relación a la figura 14, se puede observar que el 66.7% de los colaboradores se encuentran Totalmente en desacuerdo, el 31.7% se encuentran en desacuerdo y el 1.6% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación: La Dirección Académica mejoró sus resultados obtenidos en el KPI semestral del presente año comparado con el año anterior.

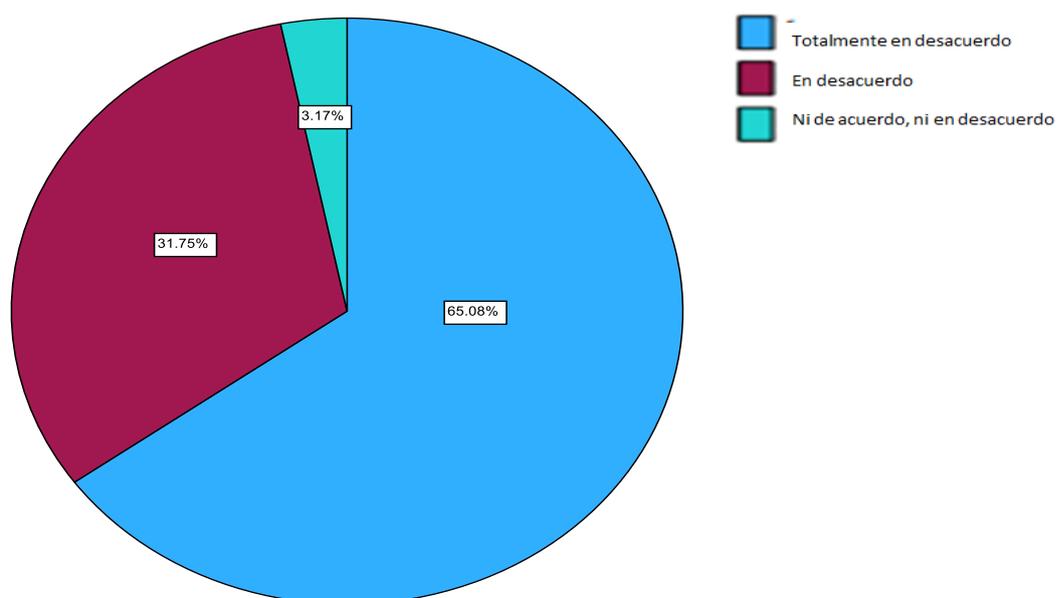
Tabla 15

14 ¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación?
La Dirección académica alcanzó sus resultados deseados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1=Totalmente en desacuerdo	41	65.1	65.1	65.1
	2=En desacuerdo	20	31.7	31.7	96.8
	3=Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	2	3.2	3.2	100.0
	Total	63	100.0	100.0	

Figura 15

Gráfico (en %) de respuestas de la pregunta: 14. ¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación? La Dirección académica alcanzó sus resultados deseados



Descripción: Con relación a la figura 14, se puede observar que el 65.1% de los colaboradores se encuentran Totalmente en desacuerdo, el 31.7% se encuentran en desacuerdo y el 3.2% manifiesta estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la siguiente afirmación: La Dirección académica alcanzó sus resultados deseados.

2. Análisis de resultados

Hipótesis general

La sistematización de procesos influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023.

H1: La sistematización de procesos influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023.

H0: La sistematización de procesos no influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023.

Nivel de significación en la prueba: $\alpha = 0.05$

Prueba estadística: Chi cuadrado

Valor crítico: 9.4877

Estadístico de prueba: $\chi^2 = 44.244$

Grado de libertad: 4

Tabla 16

*Tabla cruzada Variable Independiente*Variable Dependiente*

		PRODUCTIVIDAD			Total
		En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	
SISTEMATIZACIÓN	En desacuerdo	35	2	1	38
	Neutral	5	3	0	8
	De acuerdo	0	16	1	17
Total		40	21	2	63

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44.244	4	<.001
Razón de verosimilitud	53.281	4	<.001
Asociación lineal por lineal	33.767	1	<.001
N de casos válidos	63		

De acuerdo a la prueba, el valor de chi cuadrado es 44.244 es mayor que el valor crítico; asimismo, la significación asintótica (< 0.001) es menor al nivel de significación $\alpha = 0.05$, lo que significa el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa que es: La sistematización de procesos influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023.

Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.642	<.001
N de casos válidos		63	

Con respecto a la tabla de medidas simétricas el coeficiente de contingencia cuyo valor es 0.642 indica que la intensidad de la relación entre las variables antes mencionadas es moderada y significativa.

Hipótesis específica 1:

H1: El proceso de elaboración de materiales instruccionales influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023.

H0: El proceso de elaboración de materiales instruccionales no influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023.

TABLA 17

*Tablas cruzadas: Dimensión 1*Variable dependiente*

		PRODUCTIVIDAD			Total
		De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	
Procesos de elaboración de materiales instruccionales	De acuerdo	30	3	1	34
	Neutral	7	4	0	11
	En desacuerdo	3	14	1	18
Total		40	21	2	63

*Tablas cruzadas: Dimensión 1*Variable Dependiente: Prueba de Chi-cuadrado*

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	26.995	4	<.001
Razón de verosimilitud	29.164	4	<.001
Asociación lineal por lineal	20.404	1	<.001
N de casos válidos	63		

De acuerdo a la prueba, el valor de chi cuadrado es 26.995 es mayor que el valor crítico; asimismo, la significación asintótica (< 0.001) es menor al nivel de significación $\alpha = 0.05$, lo que significa el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa que es: El proceso de elaboración de materiales instruccionales influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023.

*Tablas cruzadas: Dimensión 1*Variable Dependiente: Medidas simétricas*

Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.548	<.001
N de casos válidos		63	

Con respecto a la tabla de medidas simétricas el coeficiente de contingencia cuyo valor es 0.548 indica que la intensidad de la relación entre las variables antes mencionadas es moderada y significativa.

Hipótesis específica 2:

H 1: Los recursos tecnológicos influyen en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023.

H0: Los recursos tecnológicos no influyen en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023.

Tabla 18

*Tablas cruzadas: Dimensión 2*Variable dependiente*

		PRODUCTIVIDAD			Total
		De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	
Recursos Tecnológicos	De acuerdo	34	2	1	37
	Neutral	4	1	0	5
	En desacuerdo	2	18	1	21
Total		40	21	2	63

*Tablas cruzadas: Dimensión 2*Variable Dependiente: Chi-cuadrado*

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	41.109	4	<.001
Razón de verosimilitud	45.591	4	<.001
Asociación lineal por lineal	30.093	1	<.001
N de casos válidos	63		

De acuerdo a la prueba, el valor de chi cuadrado es 41.109 es mayor que el valor crítico; asimismo, la significación asintótica (< 0.001) es menor al nivel de significación $\alpha = 0.05$, lo que significa el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa que es: Los recursos tecnológicos influyen en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023.

*Tablas cruzadas: Dimensión 2*Variable Dependiente: Medidas simétricas*

Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.628	<.001
N de casos válidos		63	

Con respecto a la tabla de medidas simétricas el coeficiente de contingencia cuyo valor es 0.628 indica que la intensidad de la relación entre las variables antes mencionadas es moderada y significativa.

Hipótesis específica 3:

H 1: La capacitación en sistematización influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023.

H0: La capacitación en sistematización no influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023.

Tabla 19

*Tablas cruzadas: Dimensión 3*Variable dependiente*

		PRODUCTIVIDAD			Total
		De acuerdo	Neutral	En desacuerdo	
Capacitación en sistematización de procesos	De acuerdo	32	1	0	33
	Neutral	5	3	1	9
	En desacuerdo	3	17	1	21
Total		40	21	2	63

*Tablas cruzadas: Dimensión 3*Variable Dependiente: Chi- cuadrado*

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40.299	4	<.001
Razón de verosimilitud	45.507	4	<.001
Asociación lineal por lineal	32.556	1	<.001
N de casos válidos	63		

De acuerdo con la prueba, el valor de chi cuadrado es 40.299 es mayor que el valor crítico; asimismo, la significación asintótica (< 0.001) es menor al nivel de significación $\alpha = 0.05$, lo que significa el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa que es: La capacitación en sistematización influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023.

*Tablas cruzadas: Dimensión 3*Variable Dependiente: Medidas simétricas*
Medidas simétricas

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	.625	<.001
N de casos válidos		63	

Con respecto a la tabla de medidas simétricas el coeficiente de contingencia cuyo valor es 0.625 indica que la intensidad de la relación entre las variables antes mencionadas es moderada y significativa.

3. Discusión de resultados

La presente investigación se realizó mediante un cuestionario virtual de 14 preguntas que fueron aplicadas a todos los colaboradores de la empresa privada del sector educación superior ubicada el Lima en el periodo 2023. El cuestionario se dividió en 8 preguntas correspondientes a la variable sistematización de procesos y 6 preguntas correspondientes a la variable productividad. El objetivo de la presente investigación fue determinar si la sistematización de procesos influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior

ubicada en Lima durante el periodo 2023, en donde se logró conocer que, si existe relación entre ambas variables.

De acuerdo al estadístico de prueba Chi- cuadrado de Pearson de ambas variables fue 44.244 y la significancia asintótica fue $<.001$, como este valor es inferior a 0.05, se rechazó la hipótesis nula y se afirmó la hipótesis alterna: “La sistematización de procesos influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima durante el periodo 2023.

Resultados que se ven reflejados de igual manera en la investigación de (Tamayo, 2022) en su investigación nos indica que en cuanto al objetivo de examinar la relación entre la gestión de inventarios y el proceso de sistematización en una institución pública, a partir de la información de las respuestas de los participantes entrevistados, se concluye que como consecuencia de la sistematización de los procesos administrativos, los procesos de gestión de inventarios se han modificado, lo que ha generado un cambio favorable en la estructura de los procesos administrativos y, por ende, una mejora en el tiempo de respuesta en relación a la información y, por consiguiente, también una mejora en la toma de decisiones. La relación es positiva, porque gracias a la gestión de inventarios mediante la sistematización se ha logrado superar las deficiencias de una correcta gestión de inventarios en una institución estatal.

Los resultados muestran evidencia sólida de la importancia de la sistematización de procesos en el ámbito de la dirección académica. Al implementar una adecuada sistematización, se puede lograr una mayor eficiencia en la gestión de los recursos y una mejora en la productividad del personal. Esto se refleja en la capacidad de elaborar materiales instruccionales de calidad, aprovechar los recursos tecnológicos disponibles y brindar capacitación en sistematización.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones:

A partir de los resultados obtenidos, se puede concluir que:

De acuerdo con los resultados obtenidos se acepta la hipótesis general que la sistematización de procesos influye en la productividad del personal de la Dirección Académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima en el período 2023. Esto se comprueba con los resultados estadísticos obtenidos en donde se demuestra que el resultado del chi cuadrado es 44.244a y pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula. En conclusión, se puede afirmar que la Sistematización de Procesos influye en la Productividad del personal de la Dirección Académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima en el período 2023.

De acuerdo con los resultados obtenidos se acepta la hipótesis específica que el proceso de elaboración de materiales instruccionales influye en la productividad del personal de la Dirección Académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima en el período 2023. Esto se comprueba con los resultados estadísticos obtenidos en donde se demuestra que el resultado del Chi cuadrado es 26.995a y pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula. En conclusión, se puede afirmar que el proceso de elaboración de materiales instruccionales influye en la Productividad del personal de la Dirección Académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima en el período 2023.

De acuerdo con los resultados obtenidos se acepta la hipótesis específica que los recursos tecnológicos influyen en la productividad del personal de la Dirección académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima en el período 2023. Esto se comprueba con los resultados estadísticos obtenidos en donde se demuestra que el resultado del Chi cuadrado es 41.109a y pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula. En conclusión, se puede afirmar que los recursos tecnológicos influyen en la Productividad del personal de la Dirección Académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima en el período 2023.

De acuerdo con los resultados obtenidos se acepta la hipótesis específica que la capacitación en sistematización de procesos influye en la productividad del personal de la Dirección Académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima en el período 2023. Esto se comprueba con los resultados estadísticos obtenidos en donde se demuestra que el resultado del Chi cuadrado es 40.299a y pertenece a la región de rechazo bajo la hipótesis nula. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa y rechazamos la hipótesis nula. En conclusión, se puede afirmar que la capacitación en sistematización influye en la Productividad del personal de la Dirección Académica de una empresa privada del rubro de educación superior ubicada en Lima en el período 2023.

2. Recomendaciones

Basado en las conclusiones de la investigación, se plantean las siguientes recomendaciones:

Como se ha demostrado que la sistematización de procesos influye en la productividad del personal de la Dirección Académica, se recomienda que la empresa privada del rubro de educación superior realice un diagnóstico de los procesos actuales y los rediseñe de acuerdo con las necesidades y objetivos de la organización, buscando eliminar las actividades innecesarias, redundantes o ineficientes, y estableciendo indicadores de gestión que permitan medir y controlar el desempeño de los procesos. Asimismo, se recomienda que la empresa privada del rubro de educación superior seleccione e implemente los sistemas de información más adecuados para cada proceso, teniendo en cuenta los requisitos funcionales, técnicos y legales, y que brinde al personal la capacitación y el acompañamiento necesarios para el uso efectivo de dichos sistemas. De esta manera, se podrá lograr una mayor agilidad, integración y optimización de los procesos administrativos y académicos, lo que se traducirá en una mayor productividad del personal de la Dirección Académica.

Como se ha demostrado que el proceso de elaboración de materiales instruccionales influye en la productividad del personal de la Dirección Académica, se recomienda que la empresa privada del rubro de educación superior defina y comunique los criterios, estándares y procedimientos para la elaboración de materiales instruccionales de calidad, que cumplan con los requisitos pedagógicos, didácticos y normativos, y que se ajusten a las necesidades y expectativas de los estudiantes y docentes. Asimismo, se recomienda que la empresa privada del rubro de educación superior provea al personal de los recursos tecnológicos y el soporte técnico necesarios para facilitar la elaboración de materiales instruccionales, tales como software especializado, plataformas virtuales,

equipos multimedia, entre otros. De esta manera, se podrá lograr una mayor eficiencia, eficacia y creatividad en el proceso de elaboración de materiales instruccionales, lo que se reflejará en una mayor productividad del personal de la Dirección Académica.

Como se ha demostrado que los recursos tecnológicos influyen en la productividad del personal de la Dirección Académica, se recomienda que la empresa privada del rubro de educación superior invierta en la adquisición, actualización y mantenimiento de los recursos tecnológicos que requiere el personal para desempeñar sus funciones, tales como computadoras, impresoras, escáneres, proyectores, cámaras, micrófonos, entre otros. Asimismo, se recomienda que la empresa privada del rubro de educación superior evalúe periódicamente el uso y la satisfacción del personal con los recursos tecnológicos, así como identifique las necesidades y sugerencias de mejora que puedan surgir. De esta manera, se podrá lograr una mayor disponibilidad, accesibilidad y calidad de los recursos tecnológicos, lo que se traducirá en una mayor productividad del personal de la Dirección Académica.

Como se ha demostrado que la capacitación en sistematización de procesos influye en la productividad del personal de la Dirección Académica, se recomienda que la empresa privada del rubro de educación superior diseñe e implemente un plan de capacitación en sistematización de procesos que contemple los objetivos, contenidos, metodologías, recursos, cronograma y evaluación de las actividades formativas. Asimismo, se recomienda que la empresa privada del rubro de educación superior involucre al personal en el proceso de capacitación, motivándolo, informándolo y retroalimentándolo sobre los beneficios y resultados de la sistematización de procesos. De esta manera, se podrá lograr una mayor competencia, confianza y compromiso del personal con la sistematización de procesos, lo que se reflejará en una mayor productividad del personal de la Dirección Académica.

REFERENCIAS

- Alles, M. A. (2019). Gestión por competencias: el diccionario. Granica.
- Apaza, J. (2021). Mejoramiento en la Gestión de Procesos Internos en la Sección de Control de Deuda de la Sede Ayacucho – SUNAT . *Tesis de maestría*. Ayacucho, Perú : Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú.
- Bautista et al. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60.
- Cambi y Sandoval. (2019). Sistematización y análisis de los trabajos de Titulación de especialidad, Rediseño 2012, de la Carrera de Ciencias Sociales, de la Universidad Central del Ecuador. *Tesis de Licenciatura*. Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones*. McGraw Hill Interamericana.
- Da Silva. (2019). Administración estratégica: conceptos, metodología y casos. McGraw-Hill.
- Esparza, J. L. (2019). *Administración: una perspectiva global y empresarial*. McGraw-Hill.
- Fontalvo - Herrera et al. (2018). La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. *Ingeniería Industrial, Dimensión Empresarial*, 16(1), 47-60.
- Fontalvo- Herrera et al. (2018). La productividad y sus factores: Incidencia en el mejoramiento organizacional. *Dimensión empresarial*, 16(1), 47-60.
- García et al. (2019). Los macro-procesos: un nuevo enfoque en el estudio de la gestión humana. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (85), 104-120.
- Gómez et al. (2020). La responsabilidad gerencial: nuevo enfoque en los sistemas de gestión. *Revista Cubana de Ingeniería*, 11(4), 303-312.
- González, M. (2018). La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 8(16), 53-77.
- Heredia et al. (2021). La importancia de la evaluación del desempeño del talento humano en las organizaciones de salud. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 54-60.
- Hernández-Sampieri, R. &. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Interamericana.
- Jara, O. (2018). Obtenido de <https://perio.unlp.edu.ar/tif/wp-content/uploads/2021/04/Sistematizacion-Jara.pdf>
- Jiménez, K. M. (2020). Propuesta de sistematización de proceso de control de inventario en una empresa de diseño de agendas. *Tesis de licenciatura*. Quito, Ecuador: Universidad de las Américas.

- Llerena, J. (2019). La mejora de la productividad en una empresa de venta de productos artesanales de pastelería de calidad tras la implementación de un sistema ERP. *Tesis de maestría*. Lima, Perú: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
- Noreña et al. (2019). *Sistematización de la experiencia de práctica profesional de Trabajo Social, en el ámbito de la educación inclusiva 'Instituto Nuestra Señora De La Sabiduría año 2018'*. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/trabajo_social/354
- Ortíz y Terrón. (2019). Propuesta de sistematización del proceso de administración de proyectos de investigación con financiamiento CONACYT, de la Universidad Veracruzana. *Tesis de maestría*. Veracruz, México: Universidad Veracruzana.
- Pérez - Porto, J. &. (2021). Recursos tecnológicos: Concepto y aplicaciones en el hogar. Definicion.de. *Recursos tecnológicos: Concepto y aplicaciones en el hogar. Definicion.de*.
- Revelo et al. (2018). El trabajo colaborativo como estrategia didáctica para la enseñanza/aprendizaje de la programación: una revisión sistemática de literatura. *Tecnológicas*, 21(41), 115-134.
- Reyes, E. (2022). *Emprendedor Inteligente*. Obtenido de <https://www.emprendedorinteligente.com/diferencia-entre-eficiencia-y-eficacia-segun-autores/>
- Romero, L. (2019). La sistematización de los procesos de atención de becas en la gestión de coordinación de una organización sin fines de lucro en la ciudad de Lima. Lima, Perú: Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
- Sánchez et al. (2020). *Economía social y desarrollo sostenible*. Tirant lo Blanch.
- Soto et al. (2019). Sistematización de los procesos de gestión administrativa y académica en el área de inglés en una institución educativa de Florencia - Caquetá. *Tesis de Maestría*. Manizales, Colombia: UNIVERSIDAD CATÓLICA DE MANIZALES.
- Tamayo, J. (2022). Gestión de inventario y su proceso de sistematización en una institución pública, Lurín-Lima 2021 . *Tesis de pregrado*. Lima, Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Torres, A. (2018). *psicologiyamente.com*. Obtenido de <https://psicologiyamente.com/psicologia/teoria-general-de-sistemas-ludwig-von-bertalanffy>
- Travieso. (2022). *La productividad y las teorías de crecimiento económico*.
- Travieso. (2022). La productividad y las teorías de crecimiento económico. *Cofin Habana*, 16(1), 1-15.
- Travieso. (2022). La productividad y las teorías de crecimiento económico. 16(1), 1-15.
- Valdivia, A. (2021). Sistematización de procesos para el área de Tesorería en una entidad bancaria. *Tesis de licenciatura*. Lima, Perú: Universidad Peruana de las Américas, Lima, Perú.

APÉNDICE

APÉNDICE 1
Matriz de Consistencia

Sistematización de Procesos y su influencia en la Productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023						
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable y Conceptualización	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>General: ¿Cómo la sistematización de procesos influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023?</p> <p>Específicos: d. ¿Cómo los procesos de elaboración de materiales instruccionales influyen en la</p>	<p>General: Determinar si la sistematización de procesos influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023.</p> <p>Específicos: d. Determinar si los procesos de elaboración de materiales instruccionales influyen en la</p>	<p>General: La sistematización de procesos influye en la productividad personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023.</p> <p>Específicas: d. Los procesos de elaboración de materiales instruccionales influyen en la productividad personal del área</p>	<p>Variable: Sistematización Es el proceso de reflexión crítica y análisis de experiencias con el objetivo de identificar patrones, aprendizajes y posibles mejoras en una intervención o proyecto (Jara, 2006). En este proceso se busca la calidad y la efectividad, documentar, analizar y comunicar las lecciones aprendidas con el</p>	Procesos de elaboración de materiales instruccionales	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de elaboración de materiales - Recepción de la información necesaria para la elaboración de materiales - Carga de materiales a la plataforma 	<p>Tipo de estudio: Aplicada</p> <p>Diseño de estudio: No experimental – transversal</p> <p>Población: 63 trabajadores del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023</p> <p>Muestra: 63 trabajadores del área de dirección</p>
				Recursos tecnológicos	<ul style="list-style-type: none"> - Inversión - Innovación 	
				Capacitación en sistematización de procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora del desempeño - Capacidades informáticas 	

<p>productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023?</p>	<p>productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023.</p>	<p>de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023.</p>	<p>fin de mejorar futuras intervenciones similares.</p>			<p>académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023</p>
<p>e. ¿Cómo los recursos tecnológicos influyen en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023?</p>	<p>e. Determinar si los recursos tecnológicos influyen en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023.</p>	<p>e. Los recursos tecnológicos influyen en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023.</p>	<p>Productividad Desde una perspectiva de gestión, la productividad se entiende como una relación producto-insumo, por lo que es una variable orientada a resultados que depende del comportamiento de los empleados y otros aspectos ajenos al entorno laboral (Travieso, 2022)</p>	<p>Desempeño</p>	<p>- Motivación - Trabajo colaborativo</p>	<p>Muestreo: Censal</p>
<p>f. ¿Cómo influye la capacitación en sistematización de procesos en la productividad del personal del área</p>	<p>f. Determinar si la capacitación en sistematización de procesos influye en la productividad del</p>	<p>f. La capacitación en sistematización de procesos influye en la productividad del personal del área de dirección académica de una</p>		<p>Eficiencia (capacidad)</p>	<p>- Tiempo deseado - Tiempo real</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p>
				<p>Eficacia</p>	<p>- Logro de objetivos - Resultados obtenidos - Resultados deseados</p>	<p>Técnicas de recolección de datos de información: Encuesta</p>
						<p>Instrumento: Cuestionario</p>

de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023?	personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023.	empresa privada del rubro educación superior ubicada en Lima en el período 2023.				
--	--	--	--	--	--	--

APÉNDICE 2

Instrumento

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Variables	Preguntas	Respuestas				
Sistematización de procesos (Variable independiente)	1. ¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo actual que tarda el proceso de elaboración de materiales instruccionales?	1	2	3	4	5
	2. ¿En qué medida estás de acuerdo con que la información necesaria para la elaboración de materiales instruccionales se proporciona de manera clara y oportuna?	1	2	3	4	5
	3. ¿En qué medida estás de acuerdo con que la carga de materiales a la plataforma es eficiente, efectiva y oportuna?	1	2	3	4	5
	4. ¿En qué medida estás de acuerdo con la inversión actual en tecnología en la dirección académica?	1	2	3	4	5
	5. En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: “La dirección académica diseña sus procesos de elaboración de materiales instruccionales considerando la innovación en tecnología”.	1	2	3	4	5
	6. ¿Qué tan de acuerdo estás con el nivel de capacitación del personal de la dirección académica en sistematización de procesos?	1	2	3	4	5
	7. ¿En qué medida considera que el personal de la dirección académica tiene las capacidades informáticas necesarias para acceder a una capacitación en sistematización de procesos?	1	2	3	4	5
	8. Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación: "El personal de la dirección académica está motivado".	1	2	3	4	5
Productividad (Variable dependiente)	9. ¿En qué medida estás de acuerdo con que el trabajo colaborativo en la dirección académica es adecuado?	1	2	3	4	5
	10. ¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo deseado para el proceso de elaboración de materiales instruccionales?	1	2	3	4	5
	11. ¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo real para el proceso de elaboración de materiales instruccionales?	1	2	3	4	5
	12. Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación: "La dirección académica logra sus objetivos".	1	2	3	4	5
	13. Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación: “La dirección académica mejoró sus resultados obtenidos en el KPI semestral”.	1	2	3	4	5
	14. En qué medida estás de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación: “La dirección académica mejoró sus resultados deseados en el KPI semestral”.	1	2	3	4	5

APÉNDICE 3

Matriz de Operacionalización

Variable independiente: Sistematización

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Sistematización	Es el proceso de reflexión crítica y análisis de experiencias con el objetivo de identificar patrones, aprendizajes y posibles mejoras en una intervención o proyecto (Jara, 2006). En este proceso se busca la calidad y la efectividad, documentar, analizar y comunicar las lecciones aprendidas con el fin de mejorar futuras intervenciones similares.	<p>Procesos: (Chiavenato, 2019)plantea que el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos estipulados permite aprovechar los materiales, recursos técnicos y mano de obra para disponerlos de manera eficiente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de elaboración de materiales - Recepción de la información necesaria para la elaboración de materiales - Carga de materiales a la plataforma
		<p>Recursos tecnológicos: Los recursos tecnológicos pueden ser tangibles (e.g. computadoras, impresoras, etc.) o intangibles (e.g. sistemas, aplicaciones virtuales). Los recursos tecnológicos facilitan el desarrollo de diversas tareas. Los recursos intangibles, también llamados recursos transversales, son la base para el desarrollo de los sistemas existentes. Por lo tanto, esta categoría incluye tanto a los empleados que son responsables de llevar a cabo los procesos técnicos como a los usuarios que utilizan diversos sistemas informáticos, entre otros (Pérez - Porto, 2021)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inversión - Innovación

		<p>Capacitación: La capacitación es la actividad más frecuente cuando se desea formar a personas adultas. Frecuentemente, se denomina capacitación al sinnúmero de actividades que, al realizarlas, generan aprendizaje; entonces, se podría concluir que una persona se capacita cuando realiza una tarea (Alles, 2019).</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Mejora del desempeño - Capacidades informáticas
--	--	--	--

Variable dependiente: Productividad

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Productividad	Resultados del trabajo que se relacionan con propósitos de la organización como la calidad, la eficiencia y otros criterios de eficacia (Gibson et al., 2011).	<p>Desempeño: Cualquier comportamiento cognitivo, psicomotor, motor o interpersonal que está bajo control humano, medible en términos de competencia y relacionado con las metas de la organización (Bautista et al., 2020)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Motivación - Trabajo colaborativo
		<p>Eficiencia: Obtención de los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos (Reyes, 2022)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo deseado - Tiempo real
		<p>Eficacia: Hacer las cosas correctas o realizar actividades de tal forma que se logren los objetivos de la organización (Reyes, 2022)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Logro de objetivos - Resultados obtenidos - Resultados deseados

APÉNDICE 4

Guía de cuestionario

La presente encuesta se realizará a los colaboradores del área de la Dirección académica de una empresa privada de educación superior de Lima, en el periodo 2023, se recolectará los resultados y en base a ello, se hará un plan de acción para resolver la problemática que presenta la organización.

Instrumento

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

VARIABLES	Indicadores	Preguntas	1	2	3	4	5
SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS (VARIABLE INDEPENDIENTE)	Tiempo de elaboración de materiales	1. ¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo actual que tarda el proceso de elaboración de materiales instruccionales?					
	Recepción de la información necesaria para la elaboración de materiales	2. ¿En qué medida estás de acuerdo con que la información necesaria para la elaboración de materiales instruccionales se proporciona de manera clara y oportuna?					
	Carga de materiales a la plataforma	3. ¿En qué medida estás de acuerdo con que la carga de materiales a la plataforma es eficiente, efectiva y oportuna?					
	Inversión	4. ¿En qué medida estás de acuerdo con la inversión actual en tecnología en la Dirección Académica?					
	Innovación	5. ¿En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: 'La Dirección académica diseña sus procesos de elaboración de materiales instruccionales considerando la innovación en tecnología'?					

	Mejora del desempeño	6. ¿Qué tan de acuerdo estás con el nivel de capacitación del personal de la Dirección académica en sistematización de procesos?						
	Capacidades informáticas	7. ¿En qué medida considera que el personal de la Dirección Académica tiene las capacidades informáticas necesarias para acceder a una capacitación en sistematización de procesos?						
	Motivación	8. ¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación? "El personal de la Dirección académica está motivado"						
PRODUCTIVIDAD (VARIABLE DEPENDIENTE)	Trabajo colaborativo	9. ¿En qué medida estás de acuerdo con que el trabajo colaborativo en la Dirección académica es adecuado?						
	Tiempo deseado	10. ¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo deseado para el proceso de elaboración de materiales instruccionales?						
	Tiempo real	11. ¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo real para el proceso de elaboración de materiales instruccionales?						
	Logro de objetivos	12. ¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación? "La Dirección académica logra sus objetivos".						
	Resultados obtenidos	13. ¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación? 'La Dirección académica mejoró sus resultados obtenidos en el KPI semestral'"						
	Resultados deseados	14. ¿En qué medida estás de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación 'La Dirección Académica mejoró sus resultados obtenidos en el KPI semestral'?						

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A
CLIENTES DE LA EMPRESA PRIVADA DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE
LIMA EN EL PERIODO 2023.**

N	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	Dimensión: Proceso de Elaboración de materiales instruccionales								
1	¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo actual que tarda el proceso de elaboración de materiales instruccionales?	✓		✓		✓			
2	¿En qué medida estás de acuerdo con que la información necesaria para la elaboración de materiales instruccionales se proporciona de manera clara y oportuna?	✓		✓		✓			
3	¿En qué medida estás de acuerdo con que la carga de materiales a la plataforma es eficiente, efectiva y oportuna?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Recursos tecnológicos								
4	¿En qué medida estás de acuerdo con la inversión actual en tecnología en la Dirección Académica?	✓		✓		✓			
5	¿En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: 'La Dirección académica diseña sus procesos de elaboración de materiales instruccionales considerando la innovación en tecnología'?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Capacitación en sistematización de procesos								
6	¿Qué tan de acuerdo estás con el nivel de capacitación del personal de la Dirección académica en sistematización de procesos?	✓		✓		✓			
7	¿En qué medida considera que el personal de la Dirección Académica tiene las capacidades	✓		✓		✓			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones: SI EXISTE SUFICIENCIA

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

11 de junio de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Real Rostaing Raúl Alejandro

Especialidad del evaluador: Derecho

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



DR. RAUL ALEJANDRO REAL ROSTAING
CAL N° 49514
ABOGADO

FIRMA

Raúl Alejandro Real Rostaing

DNI:41176853

CAL: 49514

**PROGRAMA ACADÉMICO DE TITULACIÓN
EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA –
CARTA A LOS JUECES EXPERTOS**

Santiago de Surco, 11 de junio de 2023

Sra. Yanet Ruiz Astonitas

Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia

Presente:

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO, POR CRITERIO DE ESPECIALISTA

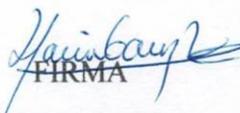
De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial e informarle que como parte del desarrollo de la tesis del Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia estoy desarrollando el avance de mi tesis titulada: **“Sistematización de procesos y su influencia en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en lima en el período 2023”**. Motivo por el cual se hizo necesario la elaboración de una matriz del instrumento, construcción del instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que me permito solicitarle su participación como juez, apelando a su trayectoria y reconocimiento como profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;


FIRMA

María Isabel Garay Rodríguez

PD. Se adjunta:

- Matriz de investigación
- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento

Guía de cuestionario

La presente encuesta se realizará a los colaboradores del área de la Dirección académica de una empresa privada de educación superior de Lima, en el periodo 2023, se recolectará los resultados y en base a ello, se hará un plan de acción para resolver la problemática que presenta la organización.

Instrumento

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

VARIABLES	Indicadores	Preguntas					
			1	2	3	4	5
SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS (VARIABLE INDEPENDIENTE)	Tiempo de elaboración de materiales	1. ¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo actual que tarda el proceso de elaboración de materiales instruccionales?					
	Recepción de la información necesaria para la elaboración de materiales	2. ¿En qué medida estás de acuerdo con que la información necesaria para la elaboración de materiales instruccionales se proporciona de manera clara y oportuna?					
	Carga de materiales a la plataforma	3. ¿En qué medida estás de acuerdo con que la carga de materiales a la plataforma es eficiente, efectiva y oportuna?					
	Inversión	4. ¿En qué medida estás de acuerdo con la inversión actual en tecnología en la Dirección Académica?					
	Innovación	5. ¿En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: 'La Dirección académica diseña sus procesos de elaboración de materiales instruccionales considerando la innovación en tecnología'?					

	Mejora del desempeño	6. ¿Qué tan de acuerdo estás con el nivel de capacitación del personal de la Dirección académica en sistematización de procesos?					
	Capacidades informáticas	7. ¿En qué medida considera que el personal de la Dirección Académica tiene las capacidades informáticas necesarias para acceder a una capacitación en sistematización de procesos?					
	Motivación	8. ¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación? "El personal de la Dirección académica está motivado"					
PRODUCTIVIDAD (VARIABLE DEPENDIENTE)	Trabajo colaborativo	9. ¿En qué medida estás de acuerdo con que el trabajo colaborativo en la Dirección académica es adecuado?					
	Tiempo deseado	10. ¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo deseado para el proceso de elaboración de materiales instruccionales?					
	Tiempo real	11. ¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo real para el proceso de elaboración de materiales instruccionales?					
	Logro de objetivos	12. ¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación? "La Dirección académica logra sus objetivos".					
	Resultados obtenidos	13. ¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación? 'La Dirección académica mejoró sus resultados obtenidos en el KPI semestral'					
	Resultados deseados	14. ¿En qué medida estás de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación 'La Dirección Académica mejoró sus resultados obtenidos en el KPI semestral'?					

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A
CLIENTES DE LA EMPRESA PRIVADA DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE
LIMA EN EL PERIODO 2023.**

N	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	Dimensión: Proceso de Elaboración de materiales instruccionales								
1	¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo actual que tarda el proceso de elaboración de materiales instruccionales?	✓		✓		✓			
2	¿En qué medida estás de acuerdo con que la información necesaria para la elaboración de materiales instruccionales se proporciona de manera clara y oportuna?	✓		✓		✓			
3	¿En qué medida estás de acuerdo con que la carga de materiales a la plataforma es eficiente, efectiva y oportuna?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Recursos tecnológicos								
4	¿En qué medida estás de acuerdo con la inversión actual en tecnología en la Dirección Académica?	✓		✓		✓			
5	¿En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: 'La Dirección académica diseña sus procesos de elaboración de materiales instruccionales considerando la innovación en tecnología'?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Capacitación en sistematización de procesos								
6	¿Qué tan de acuerdo estás con el nivel de capacitación del personal de la Dirección académica en sistematización de procesos?	✓		✓		✓			
7	¿En qué medida considera que el personal de la Dirección Académica tiene las capacidades	✓		✓		✓			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:

Observaciones: Si hay suficiencia

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

11 de junio de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Ruiz Astonitas Yanet

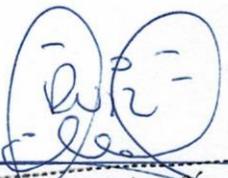
Especialidad del evaluador: Derecho

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Yanet Astonitas Yanet
ABOGADA
CAL. 77431

FIRMA

Yanet Ruiz Astonitas

DNI:43502667

CAL: 77431

**PROGRAMA ACADÉMICO DE TITULACIÓN
EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA –
CARTA A LOS JUECES EXPERTOS**

Santiago de Surco, 11 de junio de 2023

Sr. Teodoro Alejandro Real Lévano

Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia

Presente:

**ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO, POR CRITERIO DE
ESPECIALISTA**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial e informarle que como parte del desarrollo de la tesis del Programa Académico de Titulación en Administración y Gerencia estoy desarrollando el avance de mi tesis titulada: **“Sistematización de procesos y su influencia en la productividad del personal del área de dirección académica de una empresa privada del rubro educación superior ubicada en lima en el período 2023”**. Motivo por el cual se hizo necesario la elaboración de una matriz del instrumento, construcción del instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que me permito solicitarle su participación como juez, apelando a su trayectoria y reconocimiento como profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;


FIRMA

María Isabel Garay Rodríguez

PD. Se adjunta:

- Matriz de investigación
- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento

Guía de cuestionario

La presente encuesta se realizará a los colaboradores del área de la Dirección académica de una empresa privada de educación superior de Lima, en el periodo 2023, se recolectará los resultados y en base a ello, se hará un plan de acción para resolver la problemática que presenta la organización.

Instrumento

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

VARIABLES	Indicadores	Preguntas					
			1	2	3	4	5
SISTEMATIZACIÓN DE PROCESOS (VARIABLE INDEPENDIENTE)	Tiempo de elaboración de materiales	1. ¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo actual que tarda el proceso de elaboración de materiales instruccionales?					
	Recepción de la información necesaria para la elaboración de materiales	2. ¿En qué medida estás de acuerdo con que la información necesaria para la elaboración de materiales instruccionales se proporciona de manera clara y oportuna?					
	Carga de materiales a la plataforma	3. ¿En qué medida estás de acuerdo con que la carga de materiales a la plataforma es eficiente, efectiva y oportuna?					
	Inversión	4. ¿En qué medida estás de acuerdo con la inversión actual en tecnología en la Dirección Académica?					
	Innovación	5. ¿En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: 'La Dirección académica diseña sus procesos de elaboración de materiales instruccionales considerando la innovación en tecnología'?					

	Mejora del desempeño	6. ¿Qué tan de acuerdo estás con el nivel de capacitación del personal de la Dirección académica en sistematización de procesos?						
	Capacidades informáticas	7. ¿En qué medida considera que el personal de la Dirección Académica tiene las capacidades informáticas necesarias para acceder a una capacitación en sistematización de procesos?						
	Motivación	8. ¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación? "El personal de la Dirección académica está motivado"						
PRODUCTIVIDAD (VARIABLE DEPENDIENTE)	Trabajo colaborativo	9. ¿En qué medida estás de acuerdo con que el trabajo colaborativo en la Dirección académica es adecuado?						
	Tiempo deseado	10. ¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo deseado para el proceso de elaboración de materiales instruccionales?						
	Tiempo real	11. ¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo real para el proceso de elaboración de materiales instruccionales?						
	Logro de objetivos	12. ¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación? "La Dirección académica logra sus objetivos".						
	Resultados obtenidos	13. ¿Qué tan de acuerdo estás con la siguiente afirmación? 'La Dirección académica mejoró sus resultados obtenidos en el KPI semestral'"						
	Resultados deseados	14. ¿En qué medida estás de acuerdo o en desacuerdo con la afirmación 'La Dirección Académica mejoró sus resultados obtenidos en el KPI semestral'?						

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO A
CLIENTES DE LA EMPRESA PRIVADA DE EDUCACIÓN SUPERIOR DE
LIMA EN EL PERIODO 2023.**

N	Formulación del ítem/ preguntas abiertas	Pertinencia		Relevancia		Construcción gramatical		Observaciones	Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No		
	Dimensión: Proceso de Elaboración de materiales instruccionales								
1	¿Qué tan de acuerdo estás con el tiempo actual que tarda el proceso de elaboración de materiales instruccionales?	✓		✓		✓			
2	¿En qué medida estás de acuerdo con que la información necesaria para la elaboración de materiales instruccionales se proporciona de manera clara y oportuna?	✓		✓		✓			
3	¿En qué medida estás de acuerdo con que la carga de materiales a la plataforma es eficiente, efectiva y oportuna?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Recursos tecnológicos								
4	¿En qué medida estás de acuerdo con la inversión actual en tecnología en la Dirección Académica?	✓		✓		✓			
5	¿En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: 'La Dirección académica diseña sus procesos de elaboración de materiales instruccionales considerando la innovación en tecnología'?	✓		✓		✓			
	Dimensión: Capacitación en sistematización de procesos								
6	¿Qué tan de acuerdo estás con el nivel de capacitación del personal de la Dirección académica en sistematización de procesos?	✓		✓		✓			
7	¿En qué medida considera que el personal de la Dirección Académica tiene las capacidades	✓		✓		✓			

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DEL CUESTIONARIO:Observaciones: SI HAY SUFICIENCIAOpinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir []
No aplicable []

11 de junio de 2023

Apellidos y nombres del juez evaluador: Real Lévano Teodoro Alejandro

Especialidad del evaluador: Derecho

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.**2 Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo**3 Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.

FIRMA

Teodoro Alejandro Real Lévano

DNI:08475397

CAL: 6859