



# **UNIVERSIDAD RICARDO PALMA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN  
Y GERENCIA**

**La influencia de la sistematización en la productividad dentro de la  
gestión documentaria del repertorio extranjero de la Asociación Peruana  
de Autores y Compositores (APDAYC) en el periodo 2023**

**TESIS**

**Para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración  
y Gerencia**

**AUTOR**

**Ochoa Gutierrez, Carlos Humberto  
(ORCID: 0009-0003-5566-0284)**

**ASESOR**

**Gálvez Castillo, José Wilhelm  
(ORCID: 0000-0003-0526-2934)**

**Lima, Perú**

**2023**

## **Metadatos Complementarios**

### **Datos de autor**

Ochoa Gutierrez, Carlos Humberto

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 70009519

### **Datos de asesor**

Gálvez Castillo, José Willhelm

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 07813680

### **Datos del jurado**

JURADO 1: Quineche Gil, Luis Ernesto, DNI 07592639, ORCID 0000-0002-8308-3037

JURADO 2: Villa Esteves, José Antonio, DNI 07778554, ORCID 0000-0003-0005-4482

JURADO 3: Mendez Vicuña, Carlos Alberto, DNI 07128084, ORCID 0000-0001-7809-5781

JURADO 4: Barrueto Perez, Monica Elena, DNI 07601897, ORCID 0000-0002-3111-986X

### **Datos de la investigación**

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 413256

**ANEXO N°1****DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD**

Yo, Carlos Humberto Ochoa Gutiérrez, con código de estudiante N.º 2000911034 con DNI N.º 70009519, con domicilio en Av. Caminos del Inca 2830 distrito Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, en mi condición de bachiller en Administración y Gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, declaro bajo juramento que:

La presente Tesis titulada: "La influencia de la sistematización en la productividad dentro de la gestión documentaria del repertorio extranjero de la Asociación Peruana de Autores y Compositores (APDAYC) en el periodo 2023" es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente José Willhelm Gálvez Castillo, 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 sometida al antiplagio Turnitin y tiene el 20% 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 sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, 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 u 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, 20 de noviembre de 2023



---

Carlos Humberto Ochoa Gutiérrez

DNI 70009519

## La influencia de la sistematización en la productividad dentro de la gestión documentaria del repertorio extranjero de la Asociación Peruana de Autores y Compositores (APDAYC) en el periodo 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>20%</b>	<b>18%</b>	<b>3%</b>	<b>7%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Ricardo Palma</b> Trabajo del estudiante	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>dspace.casagrande.edu.ec:8080</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>issuu.com</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>tesis.pucp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>core.ac.uk</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>es.wikipedia.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



9	<a href="http://repositorio.upch.edu.pe">repositorio.upch.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
10	<a href="http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl">repositorioslatinoamericanos.uchile.cl</a> Fuente de Internet	1 %
11	<a href="http://repositorio.unu.edu.pe">repositorio.unu.edu.pe</a> Fuente de Internet	1 %
12	<a href="http://repository.javeriana.edu.co">repository.javeriana.edu.co</a> Fuente de Internet	1 %
13	<a href="http://repositorio.uti.edu.ec">repositorio.uti.edu.ec</a> Fuente de Internet	1 %

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias &lt; 1%

Excluir bibliografía

Apagado



**Dedicatoria**

Este trabajo lo dedico a mi abuela Blanca y a mi familia por motivarme a seguir adelante.

### **Agradecimientos**

A todos aquellos que me apoyaron durante este tiempo para poder lograr mis objetivos y metas.

## **Introducción**

La sistematización es importante para mejorar los procesos y las técnicas de trabajo tanto para la organización como sus participantes, es necesario que las organizaciones y sus participantes trabajen juntos aportando, aprendiendo y compartiendo conocimientos, permitiendo encontrar y/o aplicar nuevas formas de trabajo que permitirán un aumento en la producción en el área y su organización. La presente investigación titulada “La influencia de la sistematización en la productividad dentro de la gestión documentaria del repertorio extranjero de la Asociación Peruana de Autores y Compositores (APDAYC) en el periodo 2023”, tiene como problema central cómo influye la sistematización en la productividad de los colaboradores.

Estos hechos motivan a realizar el presente estudio, el cual pretende determinar cómo la sistematización influye en la productividad de los colaboradores de la Asociación Peruana de Autores y Compositores (APDAYC) en el periodo 2023

En relación a la estructura de esta investigación, está dividida en cinco capítulos, en el capítulo I, comprendido por la realidad problemática y la formulación de problema, la justificación y la determinación de los objetivos de la investigación.

El capítulo II, se encuentra el marco teórico, dividido en antecedentes de investigación, definición de las variables, identificar las bases teóricas y el marco conceptual.

El capítulo III, está comprendido por el marco metodológico en el cual se encuentran las hipótesis, las variables de estudio, el tipo de estudio, diseño, se identifica la población y se determina la muestra de investigación.



El capítulo IV, se describió el tipo, método y diseño de investigación de la presente tesis, así como los instrumentos de obtención de datos.

El capítulo V, se agregó los resultados de las encuestas, el análisis de interpretación de resultados descriptivos e inferenciales.

El capítulo VI, se detallan las conclusiones y recomendaciones.

## Índice de contenidos

Dedicatoria	VI
Agradecimientos	VII
INTRODUCCIÓN	VIII
ÍNDICE	X
ÍNDICE DE TABLAS	XII
ÍNDICE DE FIGURAS	XIV
RESUMEN	XVI
ABSTRACT	XVII
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO</b>	<b>1</b>
1. Formulación del problema	1
1.1 Problema General	3
1.2 Problemas Específicos	3
2. Objetivos General y Específicos	3
2.1 Objetivo General	3
2.2 Objetivos Específicos	4
3. Justificación e importancia del estudio	4
4. Alcance y limitaciones	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL</b>	<b>7</b>
1. Antecedentes de la investigación	7
2. Bases teórico - científicas	14
3. Definición de términos básicos	23
<b>CAPITULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES</b>	<b>25</b>
1. Hipótesis y/o supuestos básicos	25
2. Variables de estudios y su operacionalización	26
3. Matriz de operacionalización de Variables	27
4. Matriz lógica de consistencia	29
<b>CAPÍTULO IV: MÉTODO</b>	<b>31</b>
1. Tipo y método de Investigación	31
2. Diseño específico de investigación	33
3. Población y Muestra	34
4. Instrumentos de recolección de datos	35
5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	38

	XI
6. Procedimiento de ejecución del estudio	38
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	39
1. Datos cuantitativos	39
2. Análisis de resultados	41
3. Discusión de resultados	58
CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	66
1. Conclusiones	66
2. Recomendaciones	67
REFERENCIAS	70
APÉNDICES	75

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1	Matriz de Operacionalización de variable independiente Sistematización	27
Tabla 2	Matriz de Operacionalización de variable dependiente Productividad	28
Tabla 3	Matriz de consistencia	29
Tabla 4	Población y Muestra	35
Tabla 5	Cuestionario	37
Tabla 6	Matriz de Operacionalización	39
Tabla 7	Pregunta 1: ¿Las herramientas de información necesarias para su trabajo se encuentran siempre disponibles?	41
Tabla 8	Pregunta 2: ¿Considera que los equipos actualmente son los adecuados para cumplir con sus funciones diarias?	42
Tabla 9	Pregunta 3: ¿Considera que la información actualmente es oportuna para cumplir sus funciones diarias?	43
Tabla 10	Pregunta 4: ¿Considera que es necesario incorporar nuevos sistemas informáticos para la gestión de información diaria?	44
Tabla 11	Pregunta 5: ¿La información solicitada fuera de la organización es atendida de manera oportuna?	45
Tabla 12	Pregunta 6: ¿Considera que la relación entre la carga laboral y el tiempo disponible es adecuada?	46
Tabla 13	Pregunta 7: ¿Los procesos actuales en su área, son ágiles?	47
Tabla 14	Pregunta 8: ¿Considera usted que debería haber una actualización de los sistemas informáticos?	48

Tabla 15	Pregunta 9: ¿Considera que el número de personal es el adecuado para cumplir con la carga laboral?	49
Tabla 16	Pregunta 10: ¿Considera que el personal se encuentra capacitado para desarrollar sus labores diarias?	50
Tabla 17	Pregunta 11: ¿Participa en las actividades que brinda su área u organización?	51
Tabla 18	Pregunta 12: ¿Considera que el tiempo fijado es suficiente para cumplir con sus funciones?	52
Tabla 19	Pregunta 13: ¿Considera que la carga laboral es la adecuada para el personal?	53
Tabla 20	Pregunta 14: ¿Las metas son cumplidas en el tiempo y orden proyectado?	54
Tabla 21	Pregunta 15: ¿Se trabaja de acuerdo a un plan establecido?	55
Tabla 22	Pregunta 16: ¿La documentación es atendida en el tiempo preciso?	56
Tabla 23	Pregunta 17: ¿Las respuestas a las solicitudes entre áreas son atendidas oportunamente en su totalidad?	57
Tabla 24	Tabla cruzada Variable 01: SISTEMATIZACIÓN*Variable 02: PRODUCTIVIDAD	59
Tabla 25	Prueba Chi – Cuadrado para la hipótesis General	59
Tabla 26	Tabla cruzada Recursos - Productividad	60
Tabla 27	Pruebas de chi-cuadrado Recursos – Productividad	61
Tabla 28	Tabla cruzada Procesos - Productividad	62
Tabla 29	Pruebas de chi-cuadrado Procesos - Productividad	63
Tabla 30	Tabla cruzada Personal-Productividad	64
Tabla 31	Pruebas de chi-cuadrado Personal-Productividad	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Diseño de ejecución</i>	34
Figura 2 <i>Valoración de las respuestas de los instrumentos</i>	36
Figura 3 <i>Pregunta 1 ¿Las herramientas de información necesarias para su trabajo se encuentran siempre disponibles?</i>	41
Figura 4 <i>Pregunta 2 ¿Considera que los equipos actualmente son los adecuados para cumplir con sus funciones diarias?</i>	42
Figura 5 <i>Pregunta 3 ¿Considera que la información actualmente es oportuna para cumplir sus funciones diarias?</i>	43
Figura 6 <i>Pregunta 4 ¿Considera que es necesario incorporar nuevos sistemas informáticos para la gestión de información diaria?</i>	44
Figura 7 <i>Pregunta 5 ¿La información solicitada fuera de la organización es atendida de manera oportuna?</i>	45
Figura 8 <i>Pregunta 6 ¿Las herramientas de información necesarias para su trabajo se encuentran siempre disponibles?</i>	46
Figura 9 <i>Pregunta 7 ¿Considera que los equipos actualmente son los adecuados para cumplir con sus funciones diarias?</i>	47
Figura 10 <i>Pregunta 8 ¿Considera usted que debería haber una actualización de los sistemas informáticos?</i>	48
Figura 11 <i>Pregunta 9 ¿Considera que el número de personal es el adecuado para cumplir con la carga laboral?</i>	49
Figura 12 <i>Pregunta 10 ¿Considera que el personal se encuentra capacitado para desarrollar sus labores diarias?</i>	50
Figura 13 <i>Pregunta 11 Tabla 16. Pregunta 11: ¿Participa en las actividades que brinda su área u organización?</i>	51

Figura 14 <i>Pregunta 12 ¿Considera que el tiempo fijado es suficiente para cumplir con sus funciones?</i>	52
Figura 15 <i>Pregunta 13 ¿Considera que la carga laboral es la adecuada para el personal?</i>	53
Figura 16 <i>Pregunta 14 ¿Las metas son cumplidas en el tiempo y orden proyectado?</i>	54
Figura 17 <i>Pregunta 15 ¿Se trabaja de acuerdo a un plan establecido?</i>	55
Figura 18. <i>Pregunta 16 ¿La documentación es atendida en el tiempo preciso?</i>	56
Figura 19. <i>Pregunta 17 ¿Las respuestas a las solicitudes entre áreas son atendidas oportunamente en su totalidad?</i>	57

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación con el título “La influencia de la sistematización en la productividad dentro de la gestión documentaria del repertorio extranjero de la Asociación Peruana de Autores y Compositores (APDAYC) en el periodo 2023”, se desarrolla con la finalidad de establecer la importancia de la sistematización en las organizaciones, la cual influye en la productividad para un mejor logro en sus metas y objetivos.

Para ello se establece como objetivo principal: De qué manera la sistematización influye en la productividad de los trabajadores de la Asociación Peruana de Autores y Compositores (APDAYC), teniendo como objetivos específicos; a) Determinar si los recursos influyen en la productividad dentro de la gestión documentaria del repertorio extranjero de la Asociación Peruana de Autores y Compositores (APDAYC) en el periodo 2023, y b) Determinar si los recursos influyen en la productividad dentro de la gestión documentaria del repertorio extranjero de la Asociación Peruana de Autores y Compositores (APDAYC) en el periodo 2023, y c) Determinar si el personal influye en la productividad dentro de la gestión documentaria del repertorio extranjero de la Asociación Peruana de Autores y Compositores (APDAYC) en el periodo 2023, que nos ayudaron a alcanzar nuestro objetivo general.

Las variables que se ha determinado son: La sistematización como variable independiente y productividad como variable dependiente. El método aplicado fue hipotético deductivo, diseño no experimental, alcance descriptivo correlacional, corte transversal, enfoque cuantitativo.

Al finalizar la investigación, se podrán analizar y contrastar las hipótesis planteadas y concluir si la sistematización influye en la productividad de los trabajadores de la Asociación Peruana de Autores y Compositores (APDAYC) en el periodo 2023.

**Palabras claves:** Sistematización, productividad, procesos, recursos y personal



## ABSTRACT

The present research work with the title "The influence of systematization on productivity within the documentary management of the foreign repertoire of the Peruvian Association of Authors and Composers (APDAYC) in the period 2023", is developed with the purpose of establishing the importance of systematization in organizations, which influences productivity for a better achievement of their goals and objectives.

For this, the main objective is established: How systematization influences the productivity of the workers of the Peruvian Association of Authors and Composers (APDAYC), having as specific objectives; a) Determine if the resources influence the productivity within the documentary management of the foreign repertoire of the Peruvian Association of Authors and Composers (APDAYC) in the period 2023, and b) Determine if the resources influence the productivity within the documentary management of the foreign repertoire of the Peruvian Association of Authors and Composers (APDAYC) in the period 2023, and c) Determine if the staff influences productivity within the documentary management of the foreign repertoire of the Peruvian Association of Authors and Composers (APDAYC) in the period 2023, which will help us achieve our overall goal.

The variables that have been determined are: Systematization as an independent variable and productivity as a dependent variable. The method applied was hypothetical deductive, non-experimental design, correlational descriptive scope, cross-sectional, quantitative approach.

At the end of the research, the proposed hypotheses can be analyzed and contrasted and conclude whether the systematization influences the productivity of the workers of the Peruvian Association of Authors and Composers (APDAYC) in the period 2023.

**Keywords:** Systematization, productivity, processes, resources and personnel

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

#### 1. Formulación del problema

En la revista *Prospectiva de Trabajo Social e intervención social a nivel global* (2021), se menciona a la sistematización como la recolección de datos de personas usuarias, cuyo resultados no solo permiten discernir sobre qué datos son útiles y adecuados para obtener resultados positivos, sino también permite obtener datos primarios para el análisis confirmando la utilidad del método, además como indica Sánchez en la revista virtual universidad Católica del Norte; para el Consejo de Educación de Adultos de América Latina –CEAAL (2010), que es una red de organizaciones no gubernamentales con presencia en 21 países de América Latina y El Caribe; la sistematización de experiencias impulsa los procesos en los que las personas participantes interpretan de manera crítica sus experiencias para producir nuevos conocimientos que enriquezcan las prácticas y aporten con nuevas perspectivas produciendo un cambio. y finalmente en la revista *LEISA* (2006), una revista peruana se menciona a la sistematización como los momentos de un proceso en la búsqueda de crear nuevos conocimientos a través de la experiencia.

Las organizaciones a nivel mundial buscan continuamente cumplir con sus metas y objetivos, enfocándose principalmente en los resultados, a pesar del creciente interés y la necesidad no existen muchos conocimientos y prácticas de cómo diseñar, hacer seguimiento y evaluar los procesos de desarrollo de una manera participativa contando con la participación activa de sus beneficiarios; tal como menciona Selener (1997) los investigadores y promotores de desarrollo se han distanciado de medir únicamente los resultados de un proyecto y buscan la participación de los beneficiarios del mismo para un entendimiento más dinámico y global. El interés de la sistematización ha crecido

enormemente en los últimos años en diferentes campos, mayormente en áreas de intervención social; tal como menciona Jara (2018). Parece más evidente y valorada la necesidad de obtener aprendizaje de las experiencias prácticas que se encuentran en el campo de la acción cotidiana. Sin embargo, su aparente complejidad y su poca presencia pueden crear confusión al no ser clara. Las organizaciones buscan tener personal altamente calificado con la aptitud y la actitud para aportar sus conocimientos en el equipo de trabajo, mostrando innovar y apoyar al crecimiento del área donde labora, aportando con experiencias e ideas que contribuyan al cumplimiento de sus metas y objetivos.

Actualmente la Asociación Peruana de Autores y Compositores (APDAYC) en el periodo 2023, presenta un problema en la documentación de obras de repertorio extranjero en donde la cantidad de obras musicales que ingresan diariamente es muy alta y el tiempo para cumplir sus metas y objetivos es limitado.

El propósito de esta investigación es analizar las variables de la sistematización y productividad en la Asociación de Autores y compositores APDAYC en el periodo 2023 con la finalidad de conocer qué factores influyen en la sistematización y en la productividad para mejorar las funciones de los colaboradores y reducir la carga de trabajo, facilitando los procesos que deben seguir para cumplir con sus metas y objetivos dentro del área de gestión documentaria.

Por ello, Asociación de autores y compositores APDAYC debe considerar la sistematización de sus procesos como un factor relevante dentro de la institución, para poder decidir qué acciones pueden mejorar la productividad con la finalidad de que los trabajadores realicen mejor sus funciones, reduciendo la carga laboral manteniendo el cumplimiento de sus metas y objetivos.

## **1.1 Problema General**

¿Cómo influye la sistematización en la productividad dentro de la gestión documentaria del repertorio extranjero de la asociación peruana de autores y compositores APDAYC en el periodo 2023?

## **1.2 Problemas Específicos**

1. ¿Cómo los recursos influyen en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023?
2. ¿Cómo el proceso de importación de obras musicales extranjeras influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023?
3. ¿Cómo el personal influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023?

## **2. Objetivos General y Específicos**

### **2.1 Objetivo General**

Determinar si la sistematización influye en la en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023

## **2.2 Objetivos Específicos**

1. Determinar si los recursos influyen en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023
2. Determinar si el proceso de importación de obras musicales extranjeras influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023
3. Determinar si el personal influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023

## **3. Justificación e importancia del estudio**

### **Importancia**

La presente investigación es importante para mejorar la productividad en el área de gestión documentaria de repertorio extranjero a través de la sistematización. Como menciona Selener et. al. (1997) Las organizaciones buscan una mayor productividad enfocándose en medir los resultados y no en los procesos por los que se trabaja, la sistematización permite a través de la participación de los involucrados en el proceso aprender y encontrar nuevas alternativas para mejorar con la ayuda de estos.

## **Justificación**

### **Justificación teórica**

La siguiente investigación se realiza con el propósito de aportar el conocimiento sobre el uso de la sistematización, como herramienta de gestión, a través de la aplicación y puesta en marcha en los proyectos para medir los resultados, demostrando que el uso de la sistematización aumenta la productividad.

### **Justificación práctica**

La Asociación Peruana de Autores y Compositores (APDAYC) debe buscar incrementar la productividad de gestión buscando instaurar el enfoque de la mejora continua en los procesos administrativos.

### **Justificación metodológica**

El aplicar la presente metodología de investigación, servirá para poder encontrar información que permita identificar la necesidad del cambio en los procesos actuales que se lleva a cabo en la APDAYC y decidir por la sistematización de los mismos como factor de trabajo efectivo y de reducción de tiempo y recursos.

**Tiempo de trabajo:** las sociedades de autores y compositores deben ser efectivos con los procesos administrativos, teniendo fechas límites para cumplir con sus objetivos, el cual es limitado. Se espera que los trabajadores sean capaces de cumplir con los plazos en todo momento.

## 1.4 Alcance y limitaciones

### **Alcance:**

El nivel de alcance de la investigación se da en tres niveles:

- **Espacial:** La investigación se realizó en la Asociación de autores y compositores APDAYC ubicada en el distrito de Miraflores del departamento Lima en el país Perú.
- **Temporal:** La investigación se realizó desde marzo del año 2023 a Julio del año 2023
- **Social:** El estudio será realizado a los trabajadores de la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) para evaluar la sistematización de sus procesos dentro de la gestión documentaria del repertorio extranjero.

### **Limitaciones:**

- **Limitación:** La limitación que podrían presentarse al momento de recoger la información o al aplicar el cuestionario a los colaboradores de la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC), no se podría obtener una información 100% verídica, las respuestas pueden estar más inclinadas a su desempeño personal y trabajo.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO - CONCEPTUAL

#### 1. Antecedentes de la investigación

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se hace la revisión de las fuentes de información académicas confiables, que permite comparar las investigaciones materia de estudio.

##### **Antecedentes internacionales**

Obando (2017) realizó la investigación titulada: *Sistematización de los procesos internos y la productividad de la microempresa de condimentos “El sazón”, del distrito metropolitano de Quito periodo 2015-2016*”, trabajo de Investigación previo a la obtención del Grado de Magíster en Gestión de Proyectos Socio Productivos. Abordaron las siguientes deducciones y conclusiones: La microempresa no presenta procesos definidos, indicadores ni control que permita evaluar los resultados de su producción, poniendo en riesgo la calidad del producto que oferta y puede elevar sus costos operativos, reduciendo su rentabilidad como empresa. La microempresa existe para satisfacer una necesidad determinada por un emprendedor, a su vez debe seguir un modelo de gestión que permita de manera articulada que los productos finales sean entregados manteniendo su calidad al área comercial de su mercado objetivo. Obando (2017)

Rodríguez (2021) realizó la investigación titulada: *Sistematización de experiencias educativas de primera infancia en tiempos de pandemia, Covid19*, trabajo de grado presentado como requisito para obtener el título de Licenciada en Pedagogía Infantil. Abordaron las siguientes deducciones y conclusiones: A partir de marzo del año 2020 en



Colombia por la aparición de la pandemia covid-19 que provocó la necesidad de realizar el aislamiento social y buscar diferentes métodos que permitan garantizar la educación de la población infantil, tomando en cuenta la suspensión de clases presenciales. La inversión permite reflexionar y analizar por medio de una revisión documental, las experiencias que desarrollaron durante el aislamiento por pandemia y el cierre de instituciones educativas, presentando como marco conceptual la primera infancia, la pandemia Covid-19, la sistematización y la experiencia educativa. La investigación se encuentra en el paradigma hermenéutico, su enfoque es cualitativo de carácter descriptivo e interpretativo, en el cual ocurren aspectos teóricos relacionados a las experiencias educativas en tiempo de pandemia Covid-19 y las experiencias concretas de los agentes educativos dentro del contexto. El método a utilizar fue la revisión documental, se buscó analizar y comprender las experiencias educativas durante la pandemia, el papel de maestro, a la institución y las familias, las tecnologías de información aplicadas y la comunicación, el desarrollo y el acompañamiento emocional, así a través de un análisis de experiencias pedagógicas emergentes de primera infancia, visibilizar otras formas posibles de mejorar las prácticas pedagógicas, autoevaluarse e innovar.

Pinzón (2021) realizó la investigación titulada: *Sistematización de una experiencia de enseñanza de la Etología: carrera de psicología en la UPTC*, Trabajo de grado - Maestría. Abordaron las siguientes deducciones y conclusiones: Es relevante la formación científica de los estudiantes de psicología para poder adquirir competencias para la profesión, La etología es y una ciencia que favorece a la formación de los estudiantes universitarios. La investigación propuso analizar a través de la experiencia de docente la contribución de enseñar la etología en la formación de los estudiantes de psicología de la UPTC. Se utiliza un enfoque cualitativo y un método de investigación de sistematización de experiencias con el instrumento de recolección de información Fichas de Recuperación de aprendizaje, Matriz

de Ordenamiento y Reconstrucción, entrevistas a los estudiantes, documentos y evidencias sobre el curso. Los resultados indican que enseñar la etología permite al estudiante adquirir conocimiento de manera activa, generando una actitud positiva en la clase. La etología aporta a la formación de sus competencias en sus habilidades científicas e investigativas. Se entiende que la Etología en su enseñanza favorece el aprendizaje mediante la práctica.

Gonzales (2021) realizó la investigación titulada: *Sistematización de la experiencia del Proyecto Aprendiendo desde Casa: Visibilización de experiencias educativas y necesidades socioemocionales de estudiantes de 12-15 años en el período escolar 2020-2021 durante la pandemia del Covid-19 en el sector norte de la ciudad de Guayaquil*. Para optar al grado de Licenciatura en Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales. Abordaron las siguientes deducciones y conclusiones: El proyecto “Aprendiendo desde casa” busca crear espacios de dialogo para estudiantes de la edad de entre 12 a 14 años en las comunidades vulnerables de Guayaquil, con el propósito de visualizar las necesidades y experiencias educativas durante la pandemia. Desde un aprendizaje integral, se planteó fomentar practicas educativas más democráticas, inclusivas, horizontales e innovadoras, contando con la voz del alumnado. Estos espacios de extendieron a abordar las necesidades y las experiencias de estudiantes, cuidadores, familiares cuidadores, y docentes. A partir de la recolección de sus testimonios y perspectivas de cada actor se logró relacional los resultados y crear una guía práctica que practica para transformar la educación mediante las opiniones del alumnado.

Jaramillo (2022) realizó la investigación titulada: *Sistematización de experiencia de la creación de una plataforma de información sobre salud mental en el contexto de pandemia de covid-19: sistematización de la experiencia de una estrategia digital de comunicación informativa durante la co-creación de una plataforma sobre salud mental en*

*el contexto de pandemia de COVID-19*, Para optar al grado de Licenciatura en Artes Escénicas. Abordaron las siguientes deducciones y conclusiones: La sistematización de la experiencia individual, llevada a cabo por un integrante de un equipo interdisciplinario de la Universidad Casa Grande en los marcos de la pandemia, para el desarrollo de un proyecto de aplicación profesional sobre la temática de salud mental. El objetivo de la sistematización, consistió en exponer aciertos y desaciertos del proyecto en la salud mental de las personas en la pandemia, principalmente en la ciudad de Guayaquil. Persigue dar a conocer sistemas de alerta temprana en salud mental; informar sobre los espacios y los profesionales a quienes acuden en caso de necesitar ayuda para contrarrestar el estigma en torno a la salud mental. El objetivo es definir una estrategia de comunicación digital por medio de contenidos que informen en las redes sociales, a través de videos testimoniales de personas que han experimentado situaciones emocionales. Con el fin de complementar por medios digitales la información para acudir por ayuda profesional temprana. Motivo por el que se crea la plataforma digital nombrada HA-bla-blá, en sitio web y cuenta en Instagram para postear información de salud mental dentro del contexto de Covid-19. La planificación de los contenidos determino en un tiempo de 5 semanas para un público objetivo entre 15 y 35 años, los temas por compartir, los especialistas, el tiempo de duración, entre otros. Y se evidencio el alcance de cada uno de los temas planteados con la aceptación del público objetivo.

### **Antecedentes nacionales**

Lorenzo (2017) realizó una investigación titulada: *La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017* para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública. Abordaron las siguientes deducciones y conclusiones: La

investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre productividad laboral y competencia laboral de los servidores públicos del MTPE, a la vez se empleó el método descriptivo correlacional de corte transversal, con una población objetiva de 65 personas y una muestra de 46 con parámetros de confianza 95% y un error de 0,08, conformado por trabajadores en modalidades 276 nombrados, Cas y practicantes, mediante la técnica de recolección de datos y el instrumento cuestionario. Los resultados evidencian que la mayoría de servidores de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación laboral del MTPE poseen productividad y una competencia laboral alta. A si mismo existe una correlación positiva moderada alta y significativa entre la productividad laboral y la competencia laboral.

Saldaña (2017) realizó una investigación titulada: *Sistematización de una experiencia de recuperación y difusión de buenas prácticas docentes en una institución educativa privada de San Juan de Miraflores Una mirada desde la Gestión del Conocimiento* para para optar por el grado de Magíster en Educación con mención en Gestión de la Educación. Abordaron las siguientes deducciones y conclusiones: La investigación busca reconstruir e interpretar a través de la reflexión crítica. Se planteo como objetivo describir y analizar el desarrollo y ejecución del proyecto piloto, establecer los alcances y las limitaciones de las experiencias. Las buenas prácticas de los docentes quedan como hechos aislados que se pierden, estas buenas prácticas son conocimientos para identificarlos, compartirlos y difundirlos, fortalecen a las instituciones incrementando su capital intelectual mejorando el aprendizaje. El objeto de la sistematización se realizó en fases y etapas, primero la formulación del proyecto piloto, segundo la ejecución a través de sensibilización, recuperación y difusión de buenas prácticas de docentes mediante la sistematización, y el análisis; el desarrollo del proyecto, ejecución, alcances y limitación de la experiencia que orientan a su ordenamiento. Para la reconstrucción del proceso, se

recogieron las percepciones de las personas involucradas, los informes y otros documentos las técnicas utilizadas fueron la entrevista semiestructurada y el análisis documental, para recabar y analizar la información a reflexionar de manera crítica de la experiencia. La sistematización permitió identificar y compartir las buenas prácticas de docentes, favoreciendo a los participantes del trabajo colaborativo. Existiendo también factores que limitan, como la resistencia al cambio o la falta de sensibilización al proyecto piloto.

Lozano y Huamán (2020) realizaron una investigación titulada: *Sistematización del proyecto Ampliación y mejoramiento del sistema de agua potable y alcantarillado para el esquema ex fundo pariachi, la gloria, san jagan, horacio zeballos y anexos, distrito: Ate – Vitarte*, para obtener el grado académico de Magíster en Gerencia Social con mención en Gerencia de Programas y Proyectos de Desarrollo. Abordaron las siguientes deducciones y conclusiones: La presente investigación es una sistematización que busca recuperar los procesos del Proyecto de ampliación y mejoramiento de los sistemas de agua potable y alcantarillado, en el esquema Pariachi, la Gloria, San Juan y Horacio Zeballos, del programa Agua para todos, en la capacitación, organización y promoción social de la intervención social. El estudio justifica en la necesidad de describir y analizar el proceso de intervención social, con el propósito de identificar factores que lo hicieron exitoso e identificar los indicadores a monitorear. Mediante el diseño exploratorio, descriptivo, metodología de investigación mixta, cuantitativa, para conocer las frecuencias, porcentajes de uso y prácticas sanitarias de los promotores ambientales y cualitativos, porque analiza las percepciones y opiniones de los participantes del proyecto. Se describe y explica las estrategias de promoción y organización implementadas, así como los conocimientos de educación sanitaria adquiridos por los promotores ambientales, también los cambios en los comportamientos alcanzados por los participantes del proyecto.

Chavarry (2022) realizó una investigación titulada: *Sistematización de la aplicación de la metodología basada en aprendizaje servicio en el curso de biología humana en una universidad privada de Lima* para optar el grado de maestro en educación con mención en docencia e investigación en educación superior. Abordaron las siguientes deducciones y conclusiones: La investigación surge como respuesta a tres requerimientos de las autoridades académicas de la carrera de Psicología; incrementar la satisfacción de los estudiantes en torno a la metodología de enseñanza, mejorar el rendimiento académico de los estudiantes y su motivación para estudiar los procesos biológicos. La investigación tuvo como objetivo sistematizar la experiencia de la aplicación de metodología de aprendizaje. El estudio es una sistematización de experiencia educativa con enfoque cuantitativo. El recojo de investigación fue a través de entrevistas a docentes y estudiantes, el análisis crítico de información permitió reflexionar en el proceso de la enseñanza y el aprendizaje del curso de biología humana a partir de la metodología aplicada e identificar sus alcances y limitaciones. Ha demostrado su gran utilidad para la formación integral, impactando no solo en el área del conocimiento, sino también en otras áreas del desarrollo.

Basilio (2022) realizó una investigación titulada: *Sistematización de procesos y la atención al usuario en hospitales públicos de la región Ucayali: 2021* para para optar por el grado académico de maestro en ingeniería de sistemas mención gestión de tecnologías de información. Abordaron las siguientes deducciones y conclusiones: La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con el paradigma positivismo, el tipo de investigación fue básica, la muestra fueron los usuarios de dos hospitales de la Región de Ucayali, Hospital Regional de Pucallpa y el Hospital Amazónico, con una muestra de 251 y 200 cada uno. Se concluye que, entre la sistematización de procesos y la Atención al usuario, existe una relación directa y significativa, con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,865; y una correlación positiva alta.

## **2. Bases teórico - científicas.**

### **La sistematización**

Selener et. al. (1997) La sistematización es un proceso continuo donde se reflexiona de manera participativa sobre los procesos y sus resultados en un proyecto a través de sus participantes. A través de su participación en un análisis sistemático se crean lecciones que retroalimentan al proyecto para encontrar una forma de mejorar y resolver problemas. No es una evaluación puntual o externa.

Las cinco actividades continuas de la sistematización son:

- Describir las actividades del proyecto realizado
- Reflexionar y analizar las actividades realizadas en el proyecto
- Decidir e implementar acciones que mejoren la ejecución del proyecto
- Documentar las actividades realizadas para conservar y analizar su experiencia
- Compartir para seguir creciendo y mejorar

La sistematización tiene seis objetivos relacionados entre sí, aun manteniendo su importancia:

#### **1. Recopilar Información**

Es necesario describir, analizar y documentar las experiencias en los proyectos que se han acumulado. En el trabajo cotidiano las personas reflexionan sobre la planificación y ejecución de sus proyectos y su forma de mejorar, pero al ser de manera informal rara vez es documentado. A través de la sistematización esta información es compartida y documentada para poder ser usadas en un análisis y su

aprendizaje, sirviendo como la base de la elaboración de documentos para capacitación.

## **2. Mejorar el procedimiento y los resultados del proyecto**

Reflexionar y analizar continuamente permite aprender cómo se logró el éxito o el fracaso, encontrando que obstaculiza o facilita la ejecución de proyectos. Las lecciones aprendidas retroalimentan al proyecto para mejorar su ejecución de manera continúa redundando en un mejor logro de los resultados y su impacto.

## **3. Motivar el empoderamiento de los trabajadores, la participación y el desarrollo sostenible**

El proceso de la sistematización requiere una alta participación de los involucrados del proyecto en su descripción, análisis y toma de decisiones. Si la participación es genuina, puede ayudar al crecimiento de los involucrados y motivar a su participación activa, de igual manera este proceso ayuda a promover la autogestión y el desarrollo donde los cambios y mejoras son de manera consensuada.

## **4. Promover la participación y el entendimiento**

La sistematización es un proceso participativo, facilita el entendimiento entre los participantes del proyecto y el personal de la organización que lo apoya, con respecto a la naturaleza de los problemas y las acciones requeridas para resolverlos. La comunicación y la cooperación son necesarias para reflexionar, planificar, ejecutar y evaluar las actividades para el desarrollo.

## **5. Fortalecer la capacidad de las organizaciones**



La sistematización ayuda al desarrollo de las habilidades de planificación y ejecución de actividades, aprendizaje continuo y el manejo eficiente de los recursos. Ayuda a mejorar el entendimiento del proyecto para el personal de la organización y a la organización desarrollar aptitudes para iniciar y fortalecer enlaces con otras organizaciones, promoviendo la cooperación y el intercambio de sus conocimientos.

## **6. Fortalecer a la sociedad civil**

Compartir lo aprendido es importante para las organizaciones, formar parte de un sistema global que debe fortalecerse para tener más impacto en el desarrollo de las políticas que afectan los afectan de manera nacional e internacional. El compartir los conocimientos permite que no se cometan errores similares lo que permite que el aprendizaje sea más amplio y sencillo, esto puede comunicarse de manera presencial con conferencias, cursos, talleres, entre otros y de manera no presencial, con publicaciones en redes formales e informales.

### **Planificación de la sistematización**

La planificación se la sistematización se divide en 3 partes, los principios que guían a la sistematización, Aspectos que deben considerarse antes de comenzar la sistematización y las Soluciones a posibles obstáculos durante la sistematización

#### **Principios que guían a la sistematización:**

##### **1. Relevante y necesaria**

La sistematización debe utilizarse cuando sus participantes la consideren útil y de beneficios al proyecto. De no ser así, sería irrelevante.

## **2. Integral y Global**

El proyecto debe analizarse dentro de un contexto amplio en la sociedad, tomando en cuenta los aspectos económicos, culturales, políticos, sociales y otros que lo influyen, su información debe analizarse de manera global.

## **3. Historia**

Es necesario entender el origen histórico del problema a analizar, aprender de los éxitos y los fracasos del pasado permite ser más efectivo en las decisiones a futuro.

## **4. Información relevante**

Las acciones a tomar y su aprendizaje puede ser relevante o correcta únicamente para una situación específica, para poder ser aplicada nuevamente o compartida como experiencia.

## **5. Participación de grupos diversos**

Cada persona aporta su propio punto de vista, debido a distintos factores como edad, género, cultura, educación, entre otros. Esta rara vez coinciden, los diferentes puntos de vista aportan al crecimiento de la investigación.

## **6. Conocimiento local y científico**

La sistematización permite recolectar, ordenar, fusionar y utilizar los conocimientos locales y científicos que existen en la comunidad. Conocimientos de historia, económica, técnica, sociales o de política. Creando nuevos conocimientos en relación al proyecto que se está tratando.

## **7. Participación**

Describir y analizar un proyecto debe ser de manera participativa tomando el punto de vista de todos en cuenta. Debe haber diferentes participantes que puedan aportar e interpretar de diferentes formas. Aumentando así la probabilidad de crear decisiones que puedan ser aceptadas y respetadas por los grupos de manera democrática.

### **Aspectos que deben considerarse antes de sistematizar**

#### **¿Por qué se sistematiza el proyecto?**

Es necesario que los participantes decidan y entiendan cuáles son las razones por las que sistematizan un proyecto, siendo el propósito claro para cada participante antes de empezar. Las razones pueden ser mejorar la elaboración de un proyecto y evitar problemas, ser un grupo demócrata en las decisiones de un proyecto, evaluar los resultados del mismo, entre otros.

#### **¿Qué aspectos del proyecto realizado serán analizados?**

Se puede sistematizar todo o una parte específica del proyecto, así como sus actividades, capacitaciones, cada parte del proyecto puede ser sistematizada, pero se debe estar seguro que todos los involucrados entiendan que se va a sistematizar y estén de acuerdo en su importancia

**¿Quién coordina la sistematización?**

Es necesario elegir a la persona que dirigirá la sistematización del proyecto, una persona parte del mismo grupo o fuera del mismo. Será responsable del plan, del horario, de la documentación, el análisis y otras funciones relacionadas para la sistematización.

**¿Quiénes participarán en el proceso de sistematización?**

Además de participar los involucrados del proyecto, las organizaciones y comunidades prefieren involucrar a individuos de manera estratégica para que aporten con opiniones y experiencias, antes o durante la sistematización, es una influencia positiva la de incluir a miembros en el proyecto para enriquecer la variedad de opiniones.

**¿Qué métodos y herramientas de trabajo se utilizarán?**

Es necesario escoger los métodos y las herramientas para analizar la información extraída para la toma de decisiones. Las herramientas deben ser fáciles de entender para los participantes, ya sea por su uso anterior o conocimiento de estos. Un ejemplo puede ser, el árbol de problemas, el FODA, marco lógico y otros.

**¿Qué tipo de datos se recopilaron?**

Se debe usar datos cuantitativos y/o cualitativos para el análisis de la información. Los datos cuantitativos son números, estadísticas, montos como resultados, su comparación permite un fácil entendimiento que puede ser a través de gráficas o diagramas. Los datos cualitativos son percepciones de los participantes, puntos de

vista, sentimientos, opiniones, reacciones, entre otros. Ambos son necesarios en la sistematización.

### **¿Cómo se documentará y organizará la información recopilada?**

Antes de comenzar es necesario elegir la forma de documentar y organizar la información que se encuentre, puede ser una o más personas a través de documentos, grabaciones, archivos, entre otros.

### **¿Qué procedimientos se utilizarán, y cuándo se harán las actividades de sistematización?**

Los procedimientos y el tiempo que se utilizara para ser llevados a cabo en la sistematización deben ser planeado para mantener su organización. El plan debe incluir los temas a discutir y sus actividades. Al comienzo del plan es necesario capacitar a los participantes sobre la sistematización que se llevará a cabo.

### **Posibles obstáculos de la sistematización**

#### **Tiempo insuficiente para el personal**

Las organizaciones rara vez destinan tiempo para llevar a cabo una sistematización, buscan un resultado tangible dentro de sus actividades y consideran que los ejercicios que involucran este proceso reducen el tiempo para estas. No se considera en algunas organizaciones la sistematización y su importancia.

### **Personal no apto para sistematizar**

Existen personas que creen que la sistematización es complicada y no son capaces de realizarla, su entendimiento, análisis, o incluso la toma de apuntes, optando por qué un grupo externo la lleve a cabo. Es necesaria la selección de personal para este proceso, y que se capacite a los demás participantes.

La capacitación como menciona Mejía y Montoya (2010) es la función más importante de una organización en la que los trabajadores desarrollan competencias cognitivas y sociales que necesitarán para desarrollar los procesos y usar los recursos de la organización, permitiendo potenciar tanto al personal como a la organización.

### **Recursos financieros insuficientes**

En algunas organizaciones no hay recursos para una sistematización, aun siendo un proceso no costoso. Los recursos necesarios para la sistematización son los que faciliten la recopilación de información como grabaciones, videos, impresiones, entre otros, y recursos para los participantes como refrigerios y transporte.

Los recursos son todos los elementos necesarios para llevar a cabo las operaciones cotidianas y lograr las metas establecidas. Pueden ser máquinas, programas de computadora, dinero o personas.

## **La productividad**

Rodríguez y Gómez (1991) Es un concepto que se ha relacionado a expresiones matemáticas sobre producto entre insumo y su uso de manera cuantitativa, por lo que su importancia es disminuida al ser mal interpretada. Una definición más completa para productividad puede ser la Aptitud de producir, calidad de algo que es productivo. Se evalúa al talento del procedimiento para elaborar productos que son solicitados y a la vez del uso que les da a los recursos, en otras palabras, el valor agregado. Logrando su incremento al producir lo que se solicita con el menor uso de recursos.

### **Eficiencia, efectividad y eficacia.**

Existen tres criterios más utilizados para evaluar el procedimiento, eficiencia, efectividad y eficacia.

La eficiencia, es el uso de los recursos o cumplir con lo solicitado teniendo en cuenta dos verdades, la primera es la relación entre el número de recursos empleados y el número que se había tomado en cuenta a utilizar, y la segunda el grado en el que aprovecharon los recursos usados para la creación de los productos. Ambas definiciones están relacionadas a la productividad como el uso de recursos, sin embargo, no se toma en cuenta el cumplir con los objetivos para aumentar la productividad, se busca cumplir con el objetivo final con el menor uso de recursos.

La efectividad, es la relación que se encuentra entre las metas logradas y las que se habían propuesto, dando a entender cuántos objetivos se cumplieron: la cantidad producida, las ventas obtenidas, entre otros. La efectividad da a entender que lo más importante es el resultado y no la cantidad de recursos utilizados para su logro.

La eficacia, se toma en cuenta la influencia que tiene el producto terminado o el servicio realizado, no se limita a cumplir con el objetivo de su creación o elaboración, es necesario satisfacer al cliente o resaltar en su mercado. Siendo la satisfacción del cliente objetivo, es necesario relacionarla con los dos criterios anteriores.

### **Indicadores de gestión, base de la medición**

Para calcular el desempeño de la productividad, es necesario usar indicadores. Pueden ocurrir errores en la práctica por la falta de un proceso estricto.

Los indicadores son una forma de medir el desempeño de una empresa o un sector más específico comparándola con algún nivel de referencia para poder aplicar medidas correctivas o preventivas. Los indicadores de gestión son diferentes criterios tangibles o intangibles de condición técnica bajo los cuales se desarrolla un sistema; su definición, su meta u objetivo, responsabilidad entre otros.

## **3. Definición de términos básicos**

### **Sistematización**

Selener et. al. (1997) Proceso continuo donde se reflexiona de manera participativa sobre los procesos y sus resultados en un proyecto a través de sus participantes.

### **Productividad**

Rodríguez y Gómez (1991) la Aptitud de producir, calidad de algo que es productivo, se evalúa logrando su incremento al producir lo que se solicita con el menor uso de recursos.



**Recursos**

Son los elementos necesarios para llevar a cabo las operaciones cotidianas y lograr las metas establecidas.

**Procesos**

Monje (2011) menciona que los procesos son pasos para llegar a un objetivo, a través de un punto de referencia y una estrategia para llegar hasta él.

**Personal**

El personal son todas las personas involucradas en el proyecto, desde su diseño hasta su ejecución. Ulloa (2015) también define al personal como persona se encuentra obligada a través de un contrato a laborar o brindar un servicio para el cual aceptó ser contratada.

**Tiempo de trabajo**

Nogareda et. al. (2013) Tiempo de trabajo, es el periodo durante la persona encargada permanecerá en el trabajo, elaborando un producto o realizando un servicio, este tiempo se encuentra dispuesto por su organización en conformidad con las legislaciones nacionales.

**Eficiencia**

Es cumplir con los objetivos para aumentar la productividad, se busca cumplir con el objetivo final con el menor uso de recursos.

**Eficacia**

Se toma en cuenta la influencia que tiene el producto terminado o el servicio realizado, siendo la satisfacción del cliente objetivo.

**Procesos**

Bravo (2009) Son las actividades planeadas y ejecutadas por un numero de personas utilizando recursos materiales para lograr un objetivo asignado

## CAPÍTULO III

### HIPOTESIS Y VARIABLES

#### 1. Hipótesis y/o supuestos básicos

##### **Hipótesis General**

La sistematización influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023.

##### **Hipótesis específicas**

1. Los recursos influyen en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023.
2. El proceso de importación de obras musicales extranjeras influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023.
3. El personal influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023.

## 2. Variables de estudios y su operacionalización

### Variable independiente

Sistematización

#### **Dimensiones:**

- Recursos
- Proceso
- Personal

### Variable dependiente

Productividad

#### **Dimensiones:**

- Tiempo de trabajo
- Eficiencia
- Eficacia

### 3. Matriz de operacionalización de Variables:

**Tabla 1**

*Matriz de Operacionalización de variable independiente: Sistematización*

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Sistematización	Selener et. al. (1997) La sistematización es un proceso continuo donde se reflexiona de manera participativa sobre los procesos y sus resultados en un proyecto a través de sus participantes. A través de su participación en un análisis sistemático se crean lecciones que retroalimentan al proyecto para encontrar una forma de mejorar y resolver problemas. No es una evaluación puntual o externa.	Recursos: son todos los elementos necesarios para llevar a cabo las operaciones cotidianas y lograr las metas establecidas. Pueden ser máquinas, programas de computadora, dinero o personas.	Recursos disponibles
			Recursos insuficientes
			Recursos modernos
			Recursos desactualizados
		Proceso: Son diferentes actividades que en conjunto ayudan a que una empresa alcance sus objetivos y metas.	Demora de información
			Demora en documentación
			Procesos complicados
			Procesos simples
			Personal suficiente.
			Personal: Son los participantes y encargados del proyecto a realizar.
Personal capacitado			
Personal identificado			

**Tabla 2***Matriz de Operacionalización de variable dependiente: Productividad*

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Productividad	Rodríguez y Gómez (1991) Aptitud de producir, calidad de algo que es productivo. Se evalúa al talento del procedimiento para elaborar productos que son solicitados y a la vez del uso que les da a los recursos, en otras palabras, el valor agregado. Logrando su incremento al producir lo que se solicita con el menor uso de recursos.	Tiempo de trabajo: Tiempo de trabajo es el periodo durante la persona encargada permanecerá en el trabajo, elaborando un producto o realizando un servicio, este tiempo se encuentra dispuesto por su organización en conformidad con las legislaciones nacionales.	Tiempo para cumplir labores
		Eficiencia: Es obtener los mejores resultados posibles al utilizar la menor cantidad de recursos.	Logro de metas Logro de objetivos
		Eficacia: Es cumplir las metas y los objetivos finales sin dar prioridad a los recursos.	Pendientes acumulados Satisfacción entre áreas



<b>Específicos:</b>	<b>Específicos</b>	<b>Específicos</b>	<b>Variable: Productividad</b>			
a) ¿Cómo los recursos influyen en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023?	a) Determinar si los recursos influyen en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023.	a) Los recursos influyen en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023.	Rodríguez y Gómez (1991) Aptitud de producir, calidad de algo que es productivo. Se evalúa al talento del procedimiento para elaborar productos que son solicitados y a la vez del uso que les da a los recursos, en otras palabras, el valor agregado. Logrando su incremento al producir lo que se solicita con el menor uso de recursos.	Tiempo de trabajo	-Tiempo para cumplir labores -Carga de trabajo	-Muestreo: Investigación Censal  -Enfoque Cuantitativo  -Técnicas de recolección de datos de información
b) ¿Cómo el proceso de importación de obras musicales extranjeras influyen en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023?	b) Determinar si el proceso de importación de obras musicales extranjeras influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023.	b) El proceso de importación de obras musicales extranjeras influyen en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023.		Eficiencia	-Logro de metas -Logro de objetivos	Encuestas  -Instrumentos Cuestionarios
c) ¿Cómo el Personal influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023?	c) Determinar si el Personal influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023.	c) El Personal influyen en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023.		Eficacia	-Pendientes acumulados -Satisfacción entre áreas	-Método Análisis de datos

## CAPÍTULO IV

### MÉTODO

#### 1. Tipo y método de Investigación

- **Por el propósito:**

Para la realización de la presente investigación sobre la Sistematización y su influencia en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023. El tipo de estudio es descriptivo, porque describe las situaciones y eventos cómo se manifiestan; es explicativo porque está dirigido a responder cómo influye la sistematización en la productividad de la gestión documentaria de repertorio extranjero. Tal como menciona la autora Guevara et. al. (2020) el objetivo de la investigación descriptiva es describir los fenómenos, a través de los criterios de la sistematización se puede crear una estructura para comparar la información con otras fuentes.

La presente investigación es de tipo aplicada se realiza con el propósito de describir las variables sistematización y productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación de autores y compositores APDAYC 2023 tal como lo menciona Murillo (2008): “Investigación aplicada: Este tipo de investigación también recibe el nombre de práctica o empírica. Se caracteriza porque busca la aplicación o utilización de los conocimientos que se adquieren.”



La presente investigación también es explicativa porque a partir de los problemas identificados en la relación causa - efecto se aplican los conocimientos para formular una hipótesis donde se busca explicar las causas de los problemas. (Jiménez, 1998).

Los estudios explicativos inician en problemas a tratar, en los cuales existe la relación causa – efecto. Es necesario formular una hipótesis donde se intenta explicar la causa del problema o sus posibles causas. Existen dos tipos principales de estudios explicativos, el experimental; se experimenta y prueba la hipótesis, y la observacional; donde se observa el problema y se recopilan datos para poder verificar la hipótesis.

- **Por el tipo de datos:**

Es una investigación cuantitativa, tal como lo menciona Monje (2011) busca medir con exactitud los fenómenos presentes, hechos reales a través de la observación directa.

- **Por el nivel:**

El tipo de estudio es descriptivo- explicativo porque describe los componentes principales como hechos reales, y explicativo porque existe una relación de causa efecto donde no solo se intenta encontrar el problema, sino la causa del mismo y cómo influye la sistematización en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023.

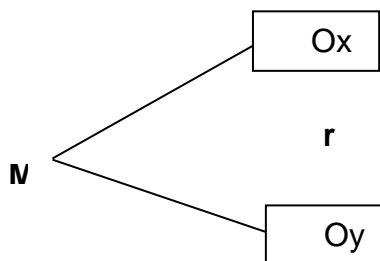
## - **Método**

El método que se empleó es hipotético deductivo para el análisis de datos, tal como lo menciona Guevara et. al. (2020) la encuesta es una herramienta de retroalimentación muy utilizada, permite la observación de los participantes en un ambiente relacionado al tema a tratar, es breve, permite una relación de datos cualitativos y cuantitativos dependiendo las preguntas a responder y fortalece las decisiones del tema a tratar por medio de un análisis estadístico.

## **2. Diseño específico de investigación**

En la investigación se trabajó bajo un diseño de investigación no experimental- transversal, no experimental porque no se sometió a los participantes a estímulos para ex recolectar los datos luego de haber manipulado las variables, se utilizará información ya existente. Y es transversal porque se aplica el cuestionario como instrumento una sola vez para recolectar la información en relación a las variables sistematización y productividad en la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación Peruana de Autores y Compositores (APDAYC).

Guevara et. al. (2020) La investigación experimental es aquella donde se expone a un objeto o grupo a la variable independiente para revisar los resultados en relación a la variable dependiente, en su caso opuesto una investigación no experimental tomará datos existentes mediante la observación en su ambiente natural. Siendo transversal los datos serán recolectados en el momento específico.

**Figura 1***Diseño de ejecución*

Donde:

**M:** Muestra de trabajadores.

**Ox:** La sistematización

**r:** Influencia de la variable X en la variable Y

**Oy:** Productividad

### 3. Población y Muestra

#### **Población**

La población de estudio está conformada por 22 personas que laboran en el área de gestión documentaria y las áreas de liquidaciones e internacional que se encuentran relacionadas.

**Tabla 4***Población y muestra*

<b>PERSONAS</b>	<b>TOTAL</b>
Trabajadores	22
Total	22

Nota. Información obtenida por la Asociación de autores y compositores

**Muestra**

La muestra es el mismo número que la población, debido a ser un grupo más específico para la investigación se aplicó una muestra censal.

**4. Instrumentos de recolección de datos**

Para la investigación del presente trabajo se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario para la recolección de datos dentro de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023, el cual se aplicará a una muestra de 22 personas en las áreas de documentación, liquidaciones e internacional.

Méndez y Peña (2007) en el manual práctico para el diseño de la Escala Likert, señala que es un instrumento para recolectar datos utilizado dentro de una investigación, Es normalmente usado como una escala de nivel de medición del 1 al 5 donde se mide de acuerdo a desacuerdo con los términos solicitados, este resultado se promedia para indicar la posición dentro de una escala.

**Figura 2***Valoración de las respuestas de los instrumentos*

<b>RESPUESTA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	
	<b>SISTEMATIZACIÓN</b>	<b>PRODUCTIVIDAD</b>
<b>5</b>	Totalmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>4</b>	De acuerdo	De acuerdo
<b>3</b>	Indeciso	Indeciso
<b>2</b>	En desacuerdo	En desacuerdo
<b>1</b>	Totalmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

**Tabla 5***Cuestionario*

	Preguntas	5	4	3	2	1
1	¿Las herramientas de información necesarias para su trabajo se encuentran siempre disponibles?					
2	¿Considera que los equipos actualmente son los adecuados para cumplir con sus funciones diarias?					
2	¿Considera que la información actualmente es oportuna para cumplir sus funciones diarias?					
3	¿Considera que es necesario incorporar nuevos sistemas informáticos para la gestión de información diaria?					
5	¿La información solicitada fuera de la organización es atendida de manera oportuna?					
6	¿Considera que la relación entre la carga laboral y el tiempo disponible es adecuada?					
7	¿Los procesos actuales en su área, son ágiles?					
8	¿Considera usted que debería haber una actualización de los sistemas informáticos?					
9	¿Considera que el número de personal es el adecuado para cumplir con la carga laboral?					
10	¿Considera que el personal se encuentra capacitado para desarrollar sus labores diarias?					
11	¿Participa en las actividades que brinda su área u organización?					
12	¿Considera que el tiempo fijado es suficiente para cumplir con sus funciones?					
13	¿Considera que la carga laboral es la adecuada para el personal?					
14	¿Las metas son cumplidas en el tiempo y orden proyectado?					
15	¿Se trabaja de acuerdo a un plan establecido?					
16	¿La documentación es atendida en el tiempo preciso?					
17	¿Las respuestas a las solicitudes entre áreas son atendidas oportunamente en su totalidad?					

## **5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Para la investigación a tratar se utilizaron las siguientes técnicas de recolección de datos:

Tablas de distribución de frecuencia de los datos recogidos en las encuestas.

Figuras de pastel para analizar los datos estadísticos y su porcentaje en relación a los resultados obtenidos.

SPSS Versión 29: Paquete estadístico para las ciencias sociales, para obtener el chi-cuadrado de Pearson, la significación asintótica y tablas cruzadas de las variables.

## **6. Procedimiento de ejecución del estudio**

El procedimiento para el análisis de los datos es realizar un estudio a través de IBM SPSS 29 para generar tablas de frecuencias, figuras y sus porcentajes para poder analizar de manera correcta las variables de sistematización y productividad de manera estadística.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 1. Datos Cuantitativos

Con el fin de obtener los resultados en la investigación se elaboró un cuestionario con 17 preguntas cerradas, las preguntas fueron elaboradas tomando en cuenta a las variables de estudio, sus dimensiones e indicadores, la población está compuesta por 22 colaboradores lo cual determinó elaborar un censo utilizando una encuesta para obtener los datos cuantitativos que ayuden con los resultados necesarios en la investigación.

**Tabla 6**  
*Matriz de Operacionalización*

	<b>Dimensi ones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
<b>Variable 1</b> Sistematización	Recursos	1. Recursos disponibles 2. Recursos insuficientes 3. Recursos modernos 4. Recursos desactualizados	1. ¿Las herramientas de información necesarias para su trabajo se encuentran siempre disponibles? 2. ¿Considera que los equipos actualmente son los adecuados para cumplir con sus funciones diarias? 3. ¿Considera que la información actualmente es oportuna para cumplir sus funciones diarias? 4. ¿Considera que es necesario incorporar nuevos sistemas informáticos para la gestión de información diaria?
	Procesos	5. Demora de información 6. Demora en documentación 7. Procesos complicados 8. Procesos simples	5. ¿La información solicitada fuera de la organización es atendida de manera oportuna? 6. ¿Considera que la relación entre la carga laboral y el tiempo disponible es adecuada? 7. ¿Los procesos actuales en su área, son ágiles? 8. ¿Considera usted que debería haber una actualización de los sistemas informáticos?



	Personal	9. Personal suficiente. 10. Personal capacitado 11. Personal identificado	9. ¿Considera que el número de personal es el adecuado para cumplir con la carga laboral? 10. ¿Considera que el personal se encuentra capacitado para desarrollar sus labores diarias? 11. ¿Participa en las actividades que brinda su área u organización?
	Tiempo de trabajo	12. Tiempo para cumplir labores 13. Carga de trabajo	12. ¿Considera que el tiempo fijado es suficiente para cumplir con sus funciones? 13. ¿Considera que la carga laboral es la adecuada para el personal?
<b>Variable 2</b> Productividad	Eficiencia	14. Logro de metas 15. Logro de objetivos	14. ¿Las metas son cumplidas en el tiempo y orden proyectado? 15. ¿Se trabaja de acuerdo a un plan establecido?
	Eficacia	16. Pendientes acumulados 17. Satisfacción entre áreas	16. ¿La documentación es atendida en el tiempo preciso? 17. ¿Las respuestas a las solicitudes entre áreas son atendidas oportunamente en su totalidad?

## 2. Análisis de Resultados

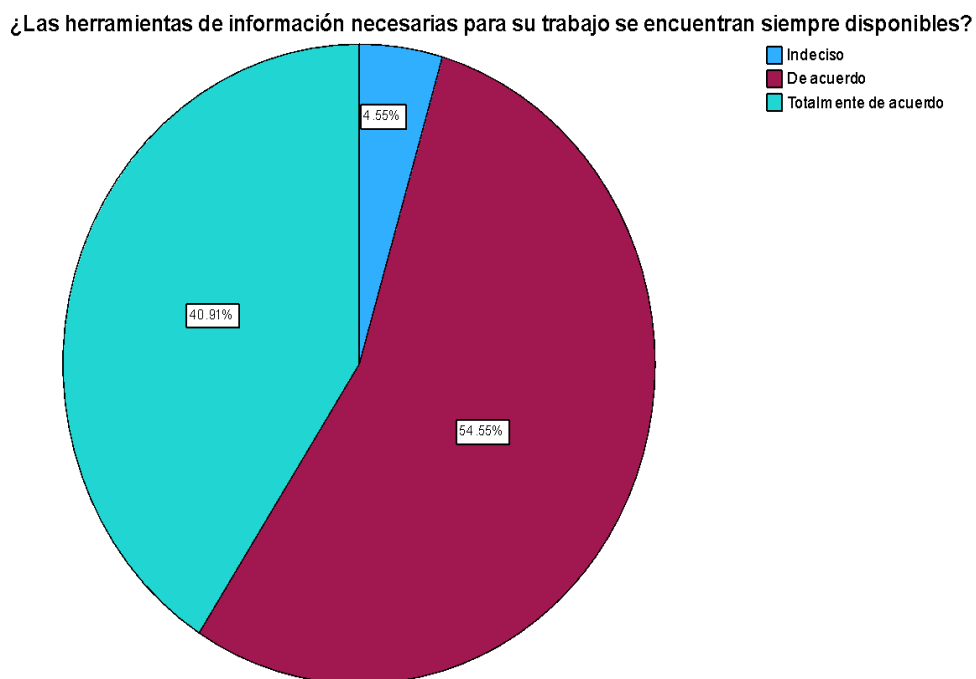
**Tabla 7**

*Pregunta 1*

¿Las herramientas de información necesarias para su trabajo se encuentran siempre disponibles?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	1	4.5	4.5
	De acuerdo	12	54.5	59.1
	Totalmente de acuerdo	9	40.9	100.0
	Total	22	100.0	

**Figura 3**

*Pregunta 1*



**Análisis:** Como podemos observar el 40.9 % de los colaboradores consideran estar Muy de Acuerdo con que las herramientas de información necesarias para su trabajo se encuentran siempre disponibles, y el 54.5% de acuerdo con esta interrogante. Mientras que el 4.50% se

muestran indiferentes, mostrándose En Desacuerdo el 0%, y Totalmente en Desacuerdo un 0%.

**Tabla 8**

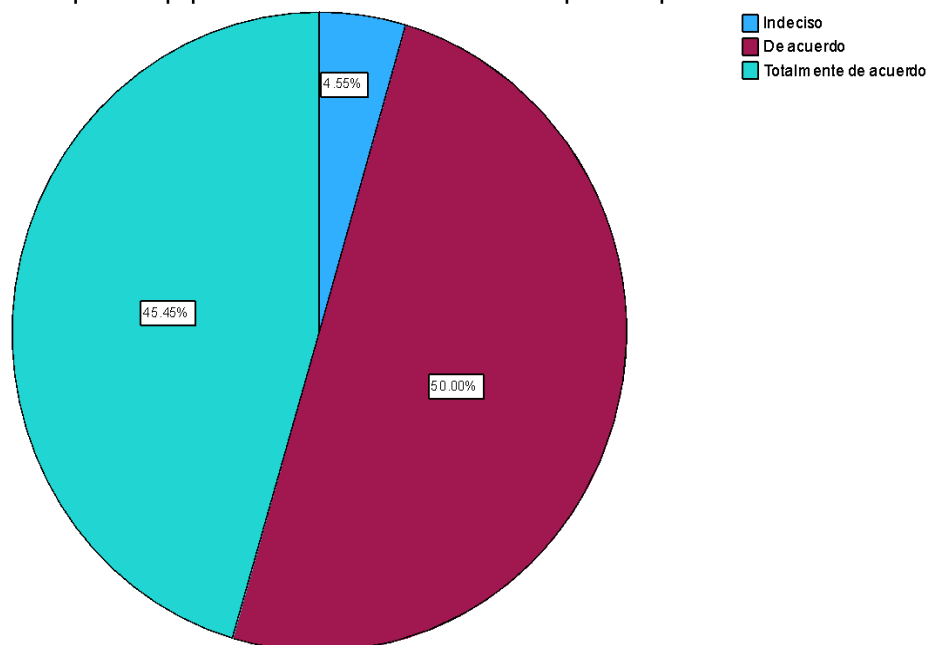
*Pregunta 2*

<b>¿Considera que los equipos actualmente son los adecuados para cumplir con sus funciones diarias?</b>				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	1	4.5	4.5
	De acuerdo	11	50.0	54.5
	Totalmente de acuerdo	10	45.5	100.0
	Total	22	100.0	

**Figura 4**

*Pregunta 2*

¿Considera que los equipos actualmente son los adecuados para cumplir con sus funciones diarias?



**Análisis:** Como podemos observar el 45.5 % de los colaboradores consideran estar Muy de Acuerdo con que los equipos actualmente son los adecuados para cumplir con sus funciones diarias, y el 50% de acuerdo con esta interrogante. Mientras que el 4.50% se muestran indiferentes, mostrándose En Desacuerdo el 0%, y Totalmente en Desacuerdo un 0%.

**Tabla 9**

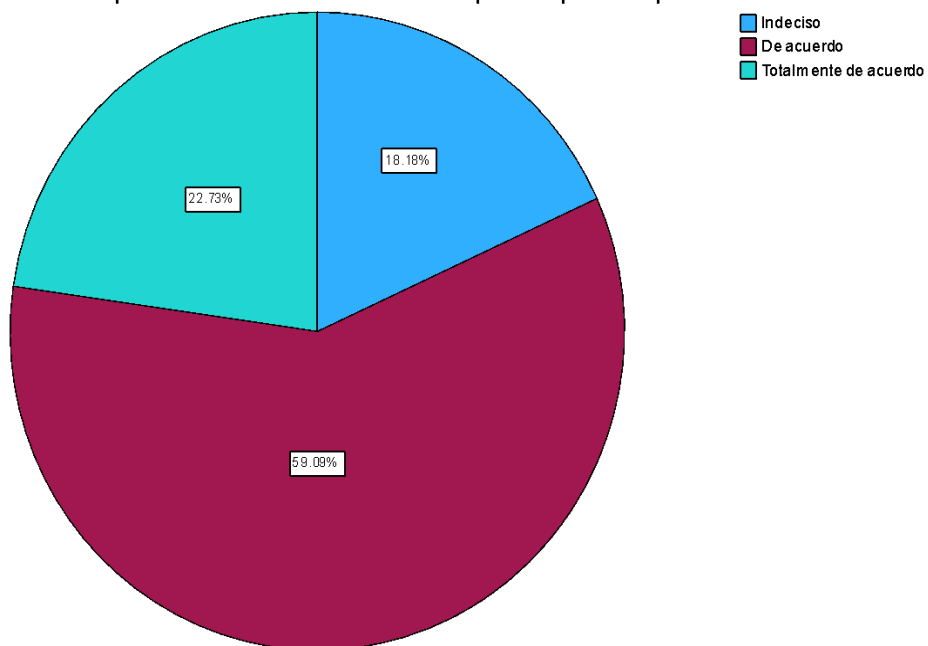
*Pregunta 3*

<b>¿Considera que la información actualmente es oportuna para cumplir sus funciones diarias?</b>				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	4	18.2	18.2
	De acuerdo	13	59.1	77.3
	Totalmente de acuerdo	5	22.7	100.0
	Total	22	100.0	

**Figura 5**

*Pregunta 3*

¿Considera que la información actualmente es oportuna para cumplir sus funciones diarias?



**Análisis:** Como podemos observar el 22.70 % de los colaboradores consideran estar Muy de Acuerdo con que la información actualmente es oportuna para cumplir sus funciones diarias, y el 59.10% De Acuerdo con esta interrogante. Mientras que el 18.2% se muestran indiferentes, mostrándose En Desacuerdo el 0%, y Totalmente en Desacuerdo un 0%.

**Tabla 10**

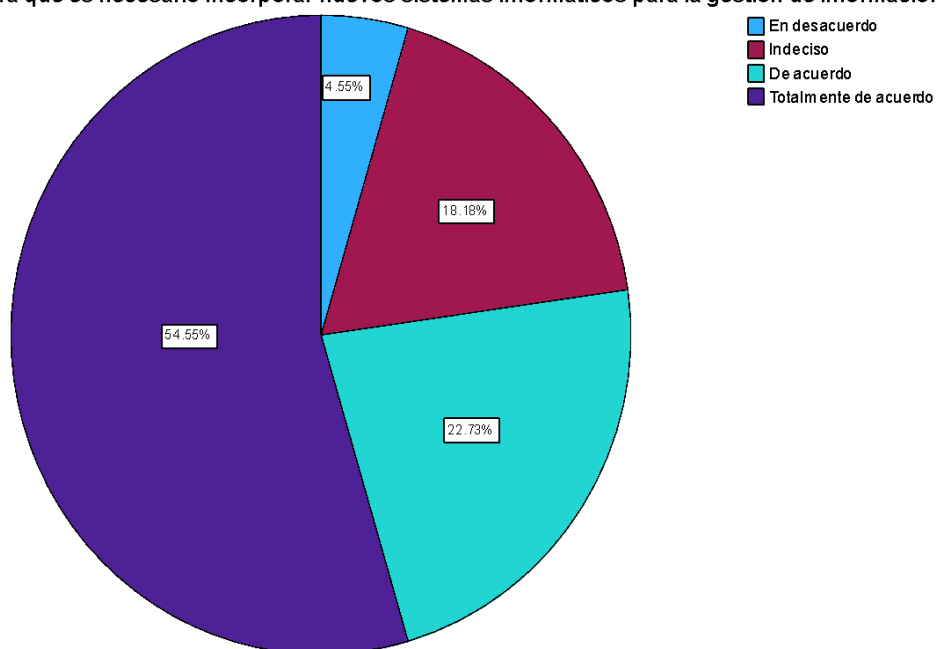
*Pregunta 4*

<b>¿Considera que es necesario incorporar nuevos sistemas informáticos para la gestión de información diaria?</b>				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	4.5	4.5
	Indeciso	4	18.2	22.7
	De acuerdo	5	22.7	45.5
	Totalmente de acuerdo	12	54.5	100.0
	Total	22	100.0	

**Figura 6**

*Pregunta 4*

**¿Considera que es necesario incorporar nuevos sistemas informáticos para la gestión de información diaria?**



**Análisis:** Como podemos observar el 54.5 % de los colaboradores consideran estar Muy de Acuerdo con que es necesario incorporar nuevos sistemas informáticos para la gestión de información diaria, y el 22.7% De Acuerdo con esta interrogante. Mientras que el 18.2% se muestran indiferentes, mostrándose En Desacuerdo el 4.5%, y Totalmente en Desacuerdo un 0%.

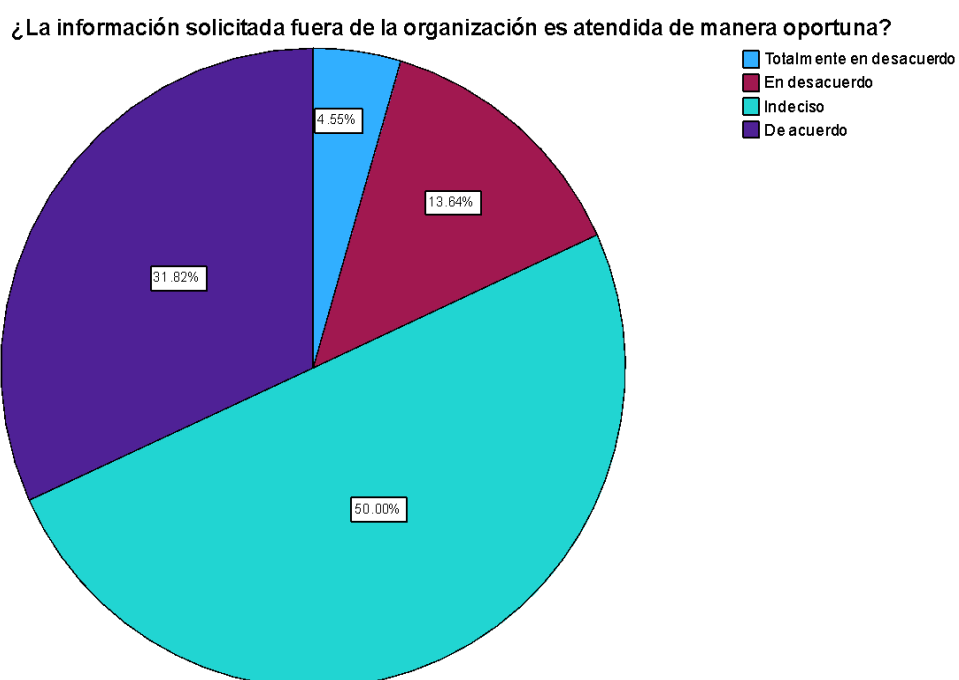
**Tabla 11**

*Pregunta 5*

<b>¿La información solicitada fuera de la organización es atendida de manera oportuna?</b>				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4.5	4.5
	En desacuerdo	3	13.6	18.2
	Indeciso	11	50.0	68.2
	De acuerdo	7	31.8	100.0
	Total	22	100.0	

**Figura 7**

*Pregunta 5*



**Análisis:** Como podemos observar el 0 % de los colaboradores consideran estar Muy de Acuerdo con que la información solicitada fuera de la organización es atendida de manera oportuna, y el 31.8% De Acuerdo con esta interrogante. Mientras que el 50.00% se muestran indiferentes, mostrándose En Desacuerdo el 13.60%, y Totalmente en Desacuerdo un 4.50%.

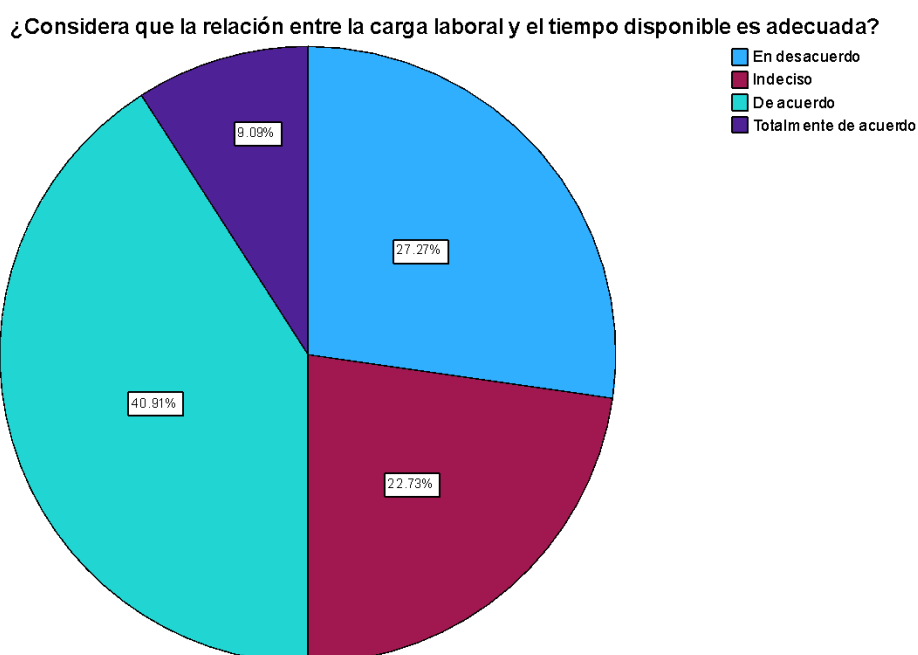
**Tabla 12**

*Pregunta 6*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	6	27.3	27.3
	Indeciso	5	22.7	50.0
	De acuerdo	9	40.9	90.9
	Totalmente de acuerdo	2	9.1	100.0
Total		22	100.0	

**Figura 8**

*Pregunta 6*



**Análisis:** Como podemos observar el 9.1 % de los colaboradores consideran estar Muy de Acuerdo con que la relación entre la carga laboral y el tiempo disponible es adecuada, y el 40.9% de acuerdo con esta interrogante. Mientras que el 22.7% se muestran indiferentes, mostrándose En Desacuerdo el 27.3%, y Totalmente en Desacuerdo un 0%.

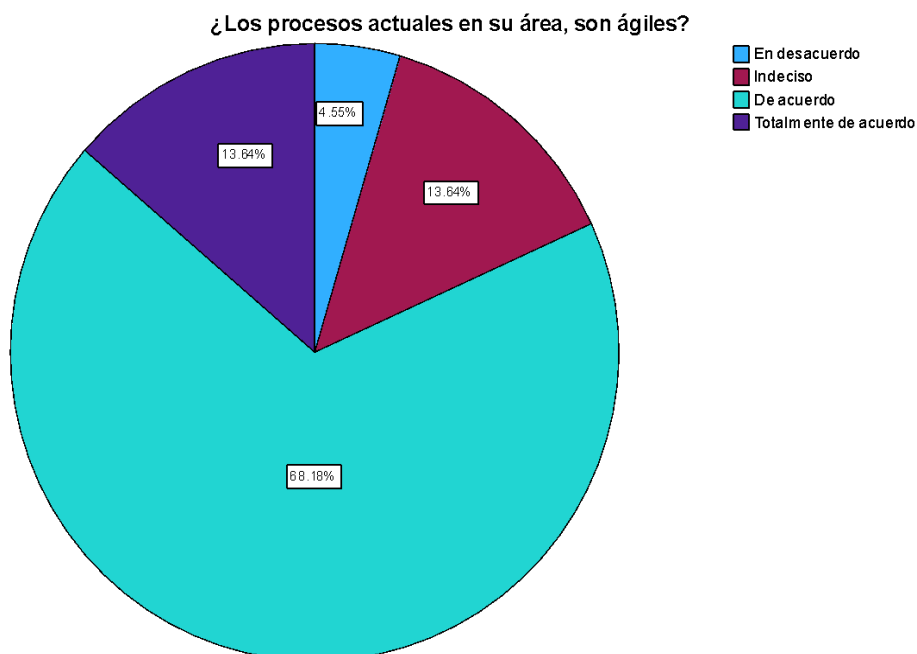
**Tabla 13**

*Pregunta 7*

¿Los procesos actuales en su área, son ágiles?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	4.5	4.5
	Indeciso	3	13.6	18.2
	De acuerdo	15	68.2	86.4
	Totalmente de acuerdo	3	13.6	100.0
	Total	22	100.0	

**Figura 9**

*Pregunta 7*





**Análisis:** Como podemos observar el 13.6 % de los colaboradores consideran estar Muy de Acuerdo con que los procesos actuales en su área son ágiles, y el 68.2% De acuerdo con esta interrogante. Mientras que el 13.6% se muestran indiferentes, mostrándose En Desacuerdo el 4.5%, y Totalmente en Desacuerdo un 0%.

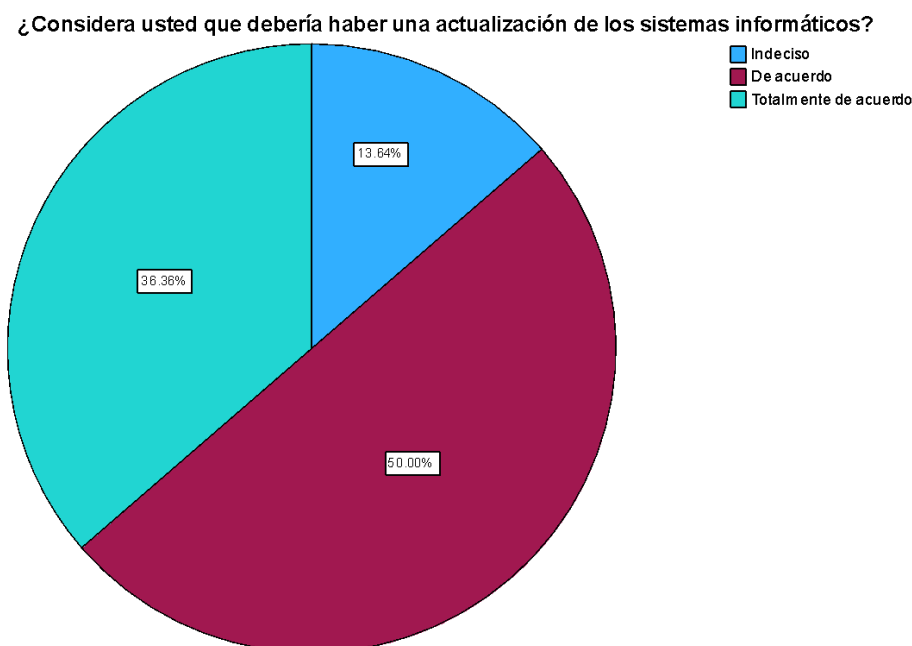
**Tabla 14**

*Pregunta 8*

<b>¿Considera usted que debería haber una actualización de los sistemas informáticos?</b>				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	3	13.6	13.6
	De acuerdo	11	50.0	63.6
	Totalmente de acuerdo	8	36.4	100.0
Total		22	100.0	

**Figura 10**

*Pregunta 8*



**Análisis:** Como podemos observar el 36.4% de los colaboradores consideran estar Muy de Acuerdo con que debería haber una actualización de los sistemas informáticos, y el 50% De Acuerdo con esta interrogante. Mientras que el 13.6% se muestran indiferentes, mostrándose En Desacuerdo el 0%, y Totalmente en Desacuerdo un 0%.

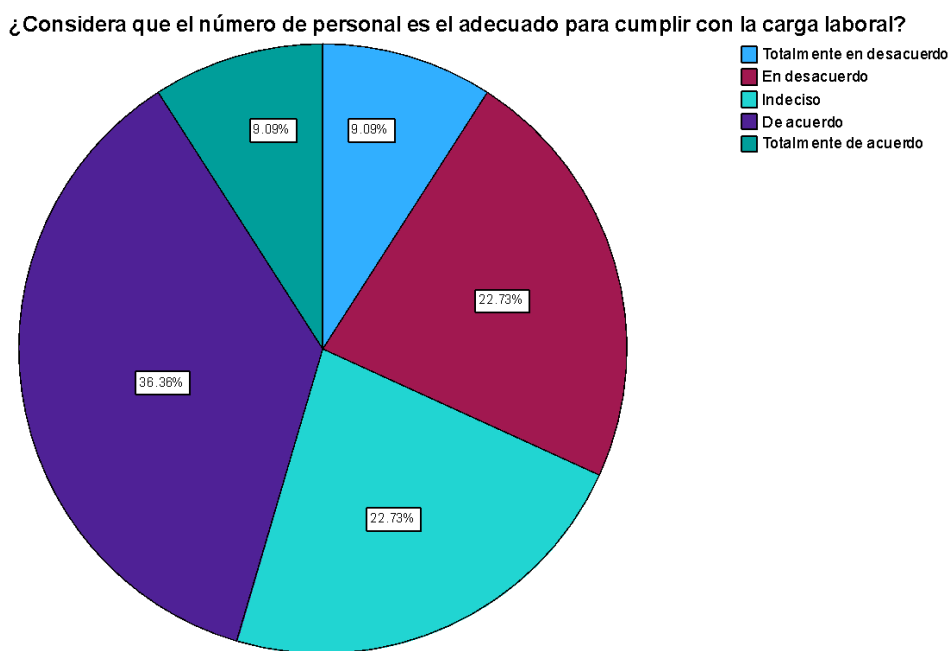
**Tabla 15**

*Pregunta 9*

¿Considera que el número de personal es el adecuado para cumplir con la carga laboral?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	9.1	9.1
	En desacuerdo	5	22.7	31.8
	Indeciso	5	22.7	54.5
	De acuerdo	8	36.4	90.9
	Totalmente de acuerdo	2	9.1	100.0
	Total	22	100.0	

**Figura 11**

*Pregunta 9*



**Análisis:** Como podemos observar el 9.1% de los colaboradores consideran estar Muy de Acuerdo con que el número de personal es el adecuado para cumplir con la carga laboral, y el 36.4% De Acuerdo con esta interrogante. Mientras que el 22.7% se muestran indiferentes, mostrándose En Desacuerdo el 22.7%, y Totalmente en Desacuerdo un 9.1%.

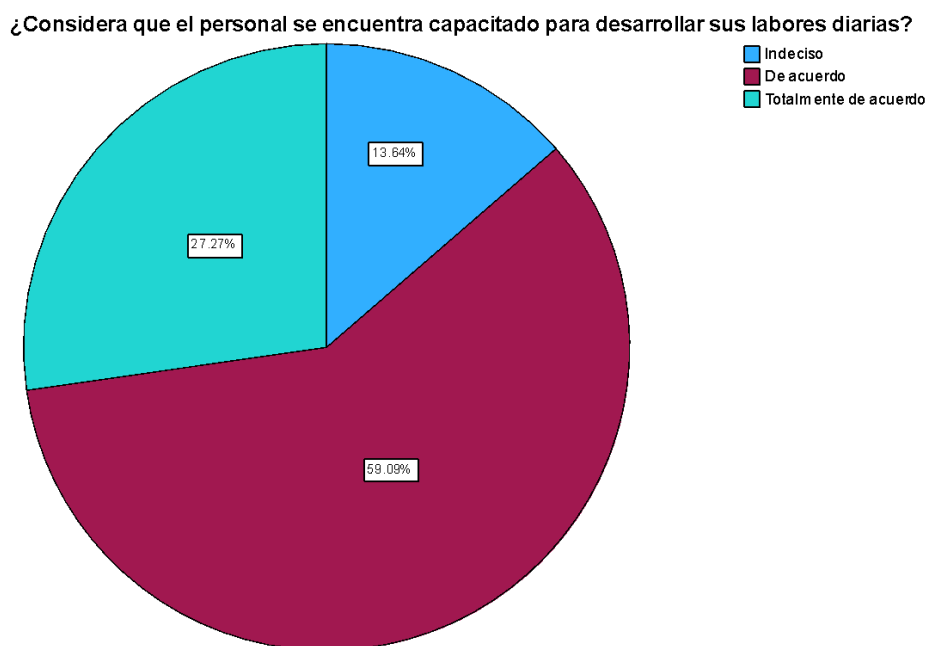
**Tabla 16**

*Pregunta 10*

¿Considera que el personal se encuentra capacitado para desarrollar sus labores diarias?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	3	13.6	13.6
	De acuerdo	13	59.1	72.7
	Totalmente de acuerdo	6	27.3	100.0
	Total	22	100.0	

**Figura 12**

*Pregunta 10*



**Análisis:** Como podemos observar el 27.3% de los colaboradores consideran estar Muy de Acuerdo con que el personal se encuentra capacitado para desarrollar sus labores diarias, y el 59.1% De Acuerdo con esta interrogante. Mientras que el 13.6% se muestran indiferentes, mostrándose En Desacuerdo el 0%, y Totalmente en Desacuerdo un 0%.

**Tabla 17**

*Pregunta 11*

¿Participa en las actividades que brinda su área u organización?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	4.5	4.5
	Indeciso	1	4.5	9.1
	De acuerdo	14	63.6	72.7
	Totalmente de acuerdo	6	27.3	100.0
	Total	22	100.0	

**Figura 13**

*Pregunta 11*



**Análisis:** Como podemos observar el 27.3% de los colaboradores consideran estar Muy de Acuerdo con que participa en las actividades que brinda su área u organización, y el 63.6% De Acuerdo con esta interrogante. Mientras que el 4.5% se muestran indiferentes, mostrándose En Desacuerdo el 4.5%, y Totalmente en Desacuerdo un 0%.

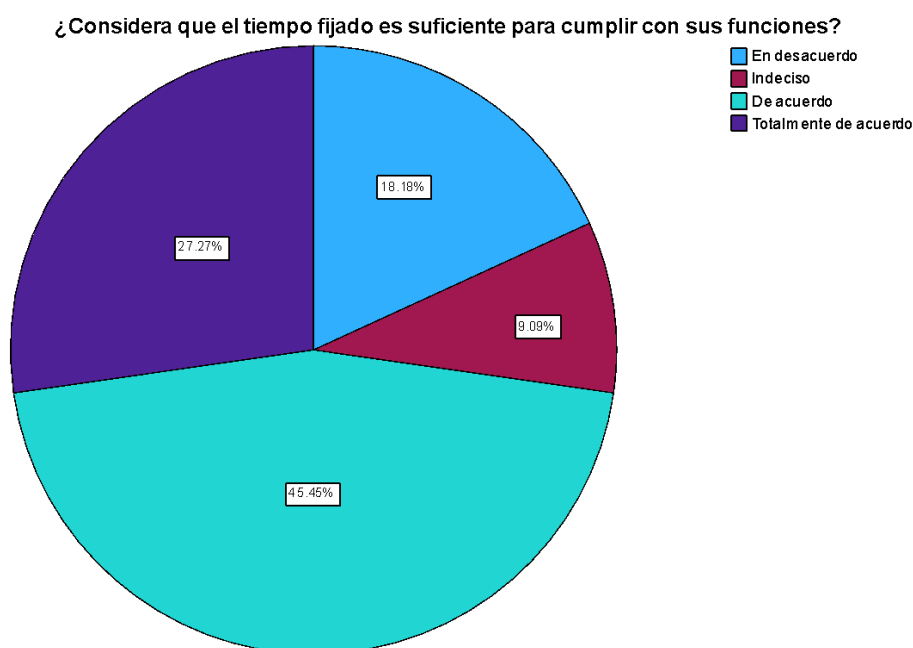
**Tabla 18**

*Pregunta 12*

¿Considera que el tiempo fijado es suficiente para cumplir con sus funciones?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	18.2	18.2
	Indeciso	2	9.1	27.3
	De acuerdo	10	45.5	72.7
	Totalmente de acuerdo	6	27.3	100.0
	Total	22	100.0	

**Figura 14**

*Pregunta 12*



**Análisis:** Como podemos observar el 27.3 % de los colaboradores consideran estar Muy de Acuerdo con que el tiempo fijado es suficiente para cumplir con sus funciones, y el 45.5% de acuerdo con esta interrogante. Mientras que el 9.1% se muestran indiferentes, mostrándose En Desacuerdo el 18.2%, y Totalmente en Desacuerdo un 0%.

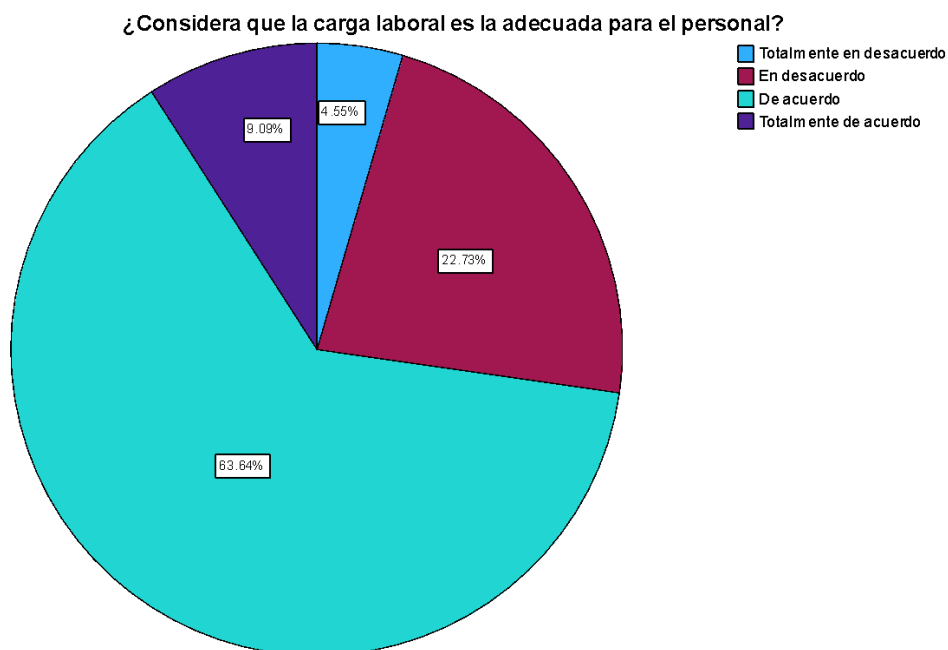
**Tabla 19**

*Pregunta 13*

¿Considera que la carga laboral es la adecuada para el personal?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4.5	4.5
	En desacuerdo	5	22.7	27.3
	De acuerdo	14	63.6	90.9
	Totalmente de acuerdo	2	9.1	100.0
	Total	22	100.0	

**Figura 15**

*Pregunta 13*



**Análisis:** Como podemos observar el 9.1% de los colaboradores consideran estar Muy de Acuerdo con que la carga laboral es la adecuada para el personal, y el 63.6% De acuerdo con esta interrogante. Mientras que el 0% se muestran indiferentes, mostrándose En Desacuerdo el 22.7%, y Totalmente en Desacuerdo un 4.5%.

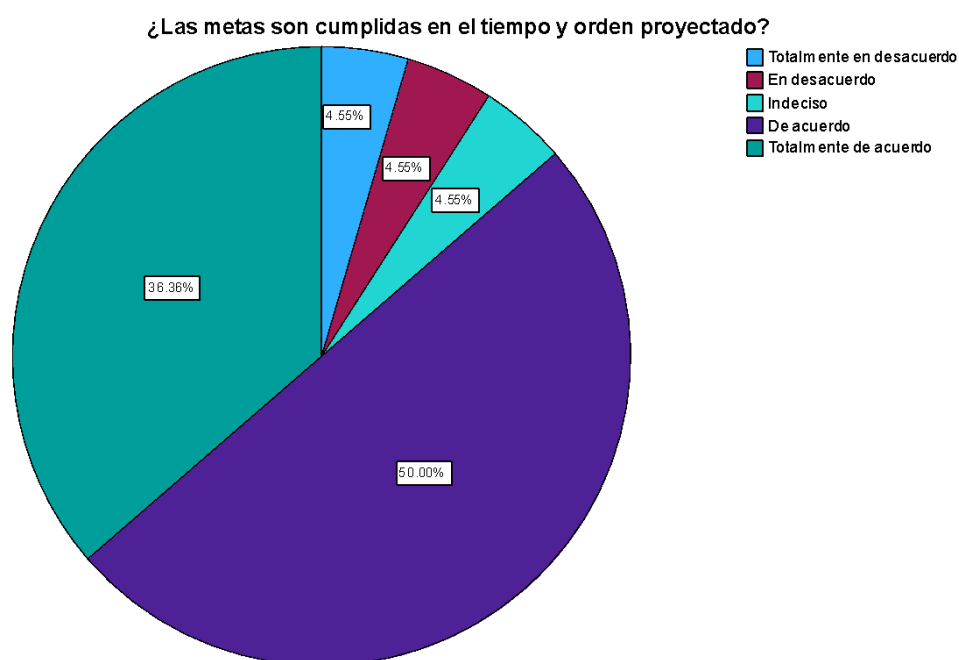
**Tabla 20**

*Pregunta 14*

¿Las metas son cumplidas en el tiempo y orden proyectado?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	4.5	4.5
	En desacuerdo	1	4.5	9.1
	Indeciso	1	4.5	13.6
	De acuerdo	11	50.0	63.6
	Totalmente de acuerdo	8	36.4	100.0
	Total	22	100.0	

**Figura 16**

*Pregunta 14*



**Análisis:** Como podemos observar el 36.4% de los colaboradores consideran estar Muy de Acuerdo con que las metas son cumplidas en el tiempo y orden proyectado, y el 50.0% De acuerdo con esta interrogante. Mientras que el 4.5% se muestran indiferentes, mostrándose En Desacuerdo el 4.5%, y Totalmente en Desacuerdo un 4.5%.

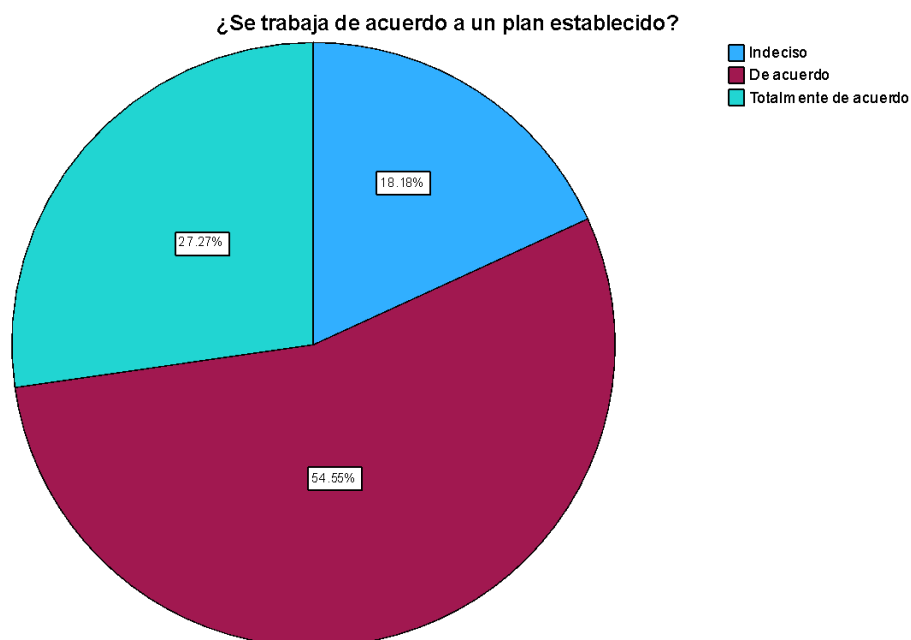
**Tabla 21**

*Pregunta 15*

¿Se trabaja de acuerdo a un plan establecido?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	Indeciso	4	18.2	18.2
	De acuerdo	12	54.5	72.7
	Totalmente de acuerdo	6	27.3	100.0
	Total	22	100.0	

**Figura 17**

*Pregunta 15*





**Análisis:** Como podemos observar el 27.3% de los colaboradores consideran estar Muy de Acuerdo con que se trabaja de acuerdo a un plan establecido, y el 54.5% De Acuerdo con esta interrogante. Mientras que el 18.2% se muestran indiferentes, mostrándose En Desacuerdo el 0%, y Totalmente en Desacuerdo un 0%.

**Tabla 22**

*Pregunta 16*

¿La documentación es atendida en el tiempo preciso?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	4.5	4.5
	Indeciso	5	22.7	27.3
	De acuerdo	9	40.9	68.2
	Totalmente de acuerdo	7	31.8	100.0
	Total	22	100.0	

**Figura 18**

*Pregunta 16*



**Análisis:** Como podemos observar el 31.8% de los colaboradores consideran estar Muy de Acuerdo con que la documentación es atendida en el tiempo preciso, y el 40.9% De acuerdo con esta interrogante. Mientras que el 22.7% se muestran indiferentes, mostrándose En Desacuerdo el 4.5%, y Totalmente en Desacuerdo un 0%.

**Tabla 23**

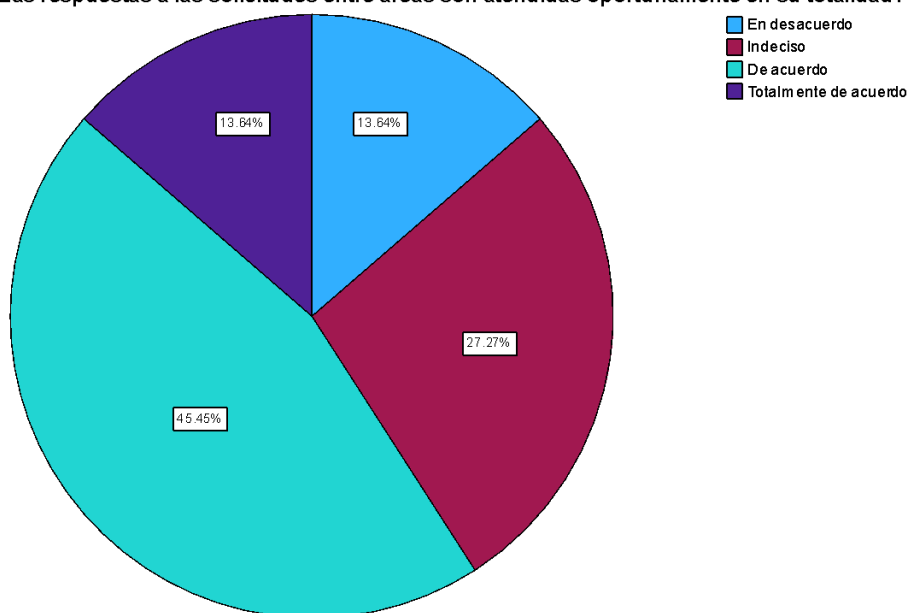
*Pregunta 17*

¿Las respuestas a las solicitudes entre áreas son atendidas oportunamente en su totalidad?				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	13.6	13.6
	Indeciso	6	27.3	40.9
	De acuerdo	10	45.5	86.4
	Totalmente de acuerdo	3	13.6	100.0
	Total	22	100.0	

**Figura 19**

*Pregunta 17*

¿Las respuestas a las solicitudes entre áreas son atendidas oportunamente en su totalidad?



**Análisis:** Como podemos observar el 13.6% de los colaboradores consideran estar Muy de Acuerdo con que las respuestas a las solicitudes entre áreas son atendidas oportunamente en su totalidad, y el 45.5% De Acuerdo con esta interrogante. Mientras que el 27.3% se muestran indiferentes, mostrándose En Desacuerdo el 13.6%, y Totalmente en Desacuerdo un 0%.

### **3. Discusión de resultados**

En este punto se verá la contrastación de la hipótesis general y específicas relacionados a los objetivos principales y los objetivos específicos.

#### **Hipótesis General**

H<sub>0</sub>: La sistematización no influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo de 2023.

H<sub>1</sub>: La sistematización influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023.

**Tabla 24**

*Tabla cruzada Variable 01: SISTEMATIZACIÓN\*Variable 02: PRODUCTIVIDAD*

<b>Tabla cruzada Variable 01: SISTEMATIZACIÓN*Variable 02: PRODUCTIVIDAD</b>					
Recuento		<b>Productividad</b>			
		Ni de acuerdo ni en			Total
		En desacuerdo	desacuerdo	De acuerdo	
<b>Sistematización</b>	En desacuerdo	5	2	0	7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4	6	11
	De acuerdo	0	0	4	4
Total		6	6	10	22

**Descripción:** En relación a la Tabla 23, sobre la Sistematización y la Productividad, se puede observar que 7 de 22 colaboradores se encuentran en desacuerdo con la sistematización, de los cuales 5 manifiestan estar en desacuerdo y 2 ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Productividad. Además 11 de 22 colaboradores manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la sistematización de las cuales 6 están de acuerdo, 4 ni de acuerdo ni en desacuerdo y 1 en desacuerdo con la productividad. También 4 de 22 colaboradores se encuentran de acuerdo tanto con la sistematización como con la productividad.

**Tabla 25**

*Prueba Chi – Cuadrado para la hipótesis General*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14.857 <sup>a</sup>	4	.005
Razón de verosimilitud	18.414	4	.001
Asociación lineal por lineal	11.829	1	<.001
N de casos válidos	22		

Prueba estadística: chi - cuadrado

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 4

El valor estadístico de prueba chi-cuadrado de Pearson, asciende a 14.857 con 4 grados de libertad y un nivel de significación asintótica de 0.005, que es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), lo que nos conduce a rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa: la sistematización influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023.

### **Hipótesis Específica 1**

H<sub>0</sub>: Los recursos no influyen en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023.

H<sub>1</sub>: Los recursos influyen en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023.

**Tabla 26**

*Tabla cruzada RECURSOS\*PRODUCTIVIDAD*

<b>Tabla cruzada RECURSOS*PRODUCTIVIDAD</b>					
Recuento		Productividad			Total
		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
Recursos	En desacuerdo	3	3	2	8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	3	4	10
	De acuerdo	0	0	4	4
Total		6	6	10	22

**Descripción:** En relación a la Tabla 25, sobre los Recursos y la Productividad, se puede observar que 8 de 22 colaboradores se encuentran en desacuerdo con los Recursos, de los cuales 2 manifiestan estar de acuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo y 3 en desacuerdo con la Productividad. Además 10 de 22 colaboradores manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con los Recursos de las cuales 4 están de acuerdo, 3 ni de acuerdo ni en desacuerdo y 3 en desacuerdo con la productividad. También 4 de 22 colaboradores se encuentran de acuerdo tanto con la sistematización como con la productividad.

**Tabla 27**

*Pruebas de chi-cuadrado RECURSOS\*PRODUCTIVIDAD*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6.270 <sup>a</sup>	4	.180
Razón de verosimilitud	7.859	4	.097
Asociación lineal por lineal	4.001	1	.045
N de casos válidos	22		

Prueba estadística: chi - cuadrado

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 4

El valor estadístico de prueba chi-cuadrado de Pearson, asciende a 6.270 con 4 grados de libertad y un nivel de significación asintótica igual a 0.180, esto quiere decir que no se rechaza la hipótesis nula de modo que no hay evidencia estadística suficiente para afirmar que los recursos influyen en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023.

## Hipótesis Específica 2

H<sub>0</sub>: El proceso de importación de obras musicales extranjeras no influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023.

H<sub>1</sub>: El proceso de importación de obras musicales extranjeras influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023.

### Tabla 28

*Tabla cruzada PROCESOS\*PRODUCTIVIDAD*

Tabla cruzada PROCESOS*PRODUCTIVIDAD					
Recuento		Productividad			
Procesos		Ni de acuerdo ni en desacuerdo			Total
		En desacuerdo	de acuerdo	De acuerdo	
	En desacuerdo	3	0	0	3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	5	5	12
	De acuerdo	1	1	5	7
Total		6	6	10	22

**Descripción:** En relación a la Tabla 27, sobre los Procesos y la Productividad, se puede observar que 3 de 22 colaboradores se encuentran en desacuerdo con los Procesos y la productividad. Además 12 de 22 colaboradores manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con los Procesos de los cuales 5 están de acuerdo, 5 ni de acuerdo ni en desacuerdo y 2 en desacuerdo con la productividad. También 7 de 22 colaboradores se encuentran en de acuerdo con los Procesos, de los cuales 5 están de acuerdo, 1 ni de acuerdo ni en desacuerdo y 1 está en desacuerdo con la productividad.

**Tabla 29***Pruebas de chi-cuadrado PROCESOS\*PRODUCTIVIDAD*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	11.349 <sup>a</sup>	4	.023
Razón de verosimilitud	11.127	4	.025
Asociación lineal por lineal	5.835	1	.016
N de casos válidos	22		

Prueba estadística: chi - cuadrado

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 4

El valor estadístico de prueba chi-cuadrado de Pearson, asciende a 11.349 con 4 grados de libertad y un nivel de significación asintótica igual a 0.023 que es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), lo que nos conduce a rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa: el proceso de importación de obras musicales extranjeras influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023.

### **Hipótesis Específica 3**

H<sub>0</sub>: El personal no influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023.

H<sub>1</sub>: El personal influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023.



**Tabla 30***Tabla cruzada PERSONAL\*PRODUCTIVIDAD*

<b>Tabla cruzada PERSONAL*PRODUCTIVIDAD</b>					
Recuento		<b>Productividad</b>			Total
		En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	
<b>Personal</b>	En desacuerdo	2	1	0	3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	2	1	7
	De acuerdo	0	3	9	12
Total		6	6	10	22

En relación a la Tabla 29, sobre El Personal y la Productividad, se puede observar que 3 de 22 colaboradores se encuentran en desacuerdo con el Personal, entre los cuales 2 están en desacuerdo y 1 ni de acuerdo ni en desacuerdo con la Productividad. Además 7 de 22 colaboradores manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el Personal de las cuales 1 están de acuerdo, 2 ni de acuerdo ni en desacuerdo y 4 en desacuerdo con la productividad. También 12 de 22 colaboradores se encuentran en desacuerdo con el personal, de los cuales 3 están ni de acuerdo ni en desacuerdo y 9 están de acuerdo con la productividad.

**Tabla 31***Pruebas de chi-cuadrado PERSONAL\*PRODUCTIVIDAD*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	12.502 <sup>a</sup>	4	.014
Razón de verosimilitud	16.257	4	.003
Asociación lineal por lineal	10.652	1	.001
N de casos válidos	22		

Prueba estadística: prueba chi - cuadrado

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05$

Grados de libertad: 4

El valor estadístico de prueba chi-cuadrado de Pearson, asciende a 12.502 con 4 grados de libertad y un nivel de significación asintótica igual a 0.014 que es menor que el nivel de significancia ( $\alpha = 0.05$ ), lo que nos conduce a rechazar la hipótesis nula, aceptando la hipótesis alternativa: el personal influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023.

## CAPÍTULO VI:

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 1. Conclusiones

1. De acuerdo con los resultados de la hipótesis general, el indicador chi-cuadrado de Pearson tiene un valor de 14.857, con 4 grados de libertad y un nivel de significación asintótica menor a 0.005, lo que permite rechazar la hipótesis nula  $H_0$ : “La sistematización no influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023” y se acepta la hipótesis  $H_1$ : “La sistematización influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023”.
2. De acuerdo con los resultados de hipótesis específica 1 “Los recursos influyen en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023”, el indicador del chi-cuadrado de Pearson tiene un valor de 6.270, con 4 grados de libertad y un nivel de significación asintótica menor a 0.180, por lo cual se acepta la hipótesis nula  $H_0$  el cual dice: “Los recursos no influyen en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023” y se rechaza la hipótesis específica 1  $H_1$ : “Los recursos influyen en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023”.
3. De acuerdo con los resultados de hipótesis específica 2 “El proceso de importación de obras musicales extranjeras influyen en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y

compositores (APDAYC) en el periodo 2023”, el indicador del chi-cuadrado de Pearson arroja un valor de 11.349, con 4 grados de libertad y un nivel de significación asintótica menor a 0.023, el cual permite rechazar la hipótesis nula  $H_0$ : “El proceso de importación de obras musicales extranjeras no influyen en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023” y se acepta la hipótesis específica 2  $H_1$ : “El proceso de importación de obras musicales extranjeras influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023”.

4. De acuerdo con los resultados de hipótesis específica 3 “El personal influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023”, el indicador del chi-cuadrado de Pearson mostró un valor de 12.502, con 4 grados de libertad y un nivel de significación asintótica menor a 0.014, el cual permite rechazar la hipótesis nula  $H_0$ : “El Personal no influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023” y se acepta la hipótesis específica 3  $H_1$ : “El Personal influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023”.

## **2. Recomendaciones**

1. Se recomienda llevar a cabo el proceso de sistematización de documentación de obras musicales extranjeras, ya que permitirá que los colaboradores conozcan ello y, se relacionen con las etapas y resultados del proceso, como lo recomienda Selener et. al. (1997), el cual dice que la sistematización es un proceso continuo donde se

reflexiona de manera participativa sobre los procesos y sus resultados en un proyecto a través de sus participantes, el cual ayudará a través de su participación creándose lecciones que retroalimentan al proyecto de sistematización documentaria, a fin de encontrar una forma de mejorar y resolver problemas; logrando identificar problemas o puntos a mejorar a corto y largo plazo, compartiendo sus conocimientos e ideas al retroalimentar del proceso, haciendo que éste influya en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación peruana de autores y compositores (APDAYC) en el periodo 2023”.

2. Teniendo en cuenta que los sistemas informáticos y las bases de información de obras musicales existentes de otras sociedades de autores y compositores a nivel global, no influyen en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la APDAYC, esto se debe a que la información para la liquidación y pago a autores y compositores extranjeros, llega vía email al área de Gerencia de Documentación, a través de fichas de obras musicales en archivo PDF; se recomienda desarrollar un Programa de Integración de Información con las editoras musicales del extranjero, donde se tenga en cuenta la obligatoriedad del llenado de campos necesarios para el APDAYC, la misma que cuente con la función de revisar y/o modificar la información en tiempo real, que permita la coincidencia de información entre editoras que reclaman un mismo porcentaje de representación de un autor o compositor; este trámite influirá en la calidad y productividad en la gestión documentaria; ya que según el MINISTERIO DE EDUCACIÓN - Bolivia (2014) nos hace referencia en este punto que los espacios para hacer sistematización, así como el conjunto de medios y/o elementos permiten lograr y alcanzar un objetivo determinado.

3. Considerando que el proceso de importación de obras musicales extranjeras influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la APDAYC, se recomienda elaborar una Base de Datos de Obras Musicales Extranjeras que identifique el contenido de cada archivo enviado a la organización, resaltando el código interno que ha sido asignado a cada editora, a fin de llevar un control de las obras pendientes de ingreso, permitiendo reducir el número de pendientes; ya que según MONJE (2011) menciona que los pasos de un proceso son tener un punto de referencia que indica qué se va a explorar (objetivos), cómo debe procederse (la estrategia) y qué técnicas se van a utilizar” .
  
4. Teniendo en cuenta que el Personal influye en la productividad de la gestión documentaria del repertorio extranjero en la Asociación Peruana de Autores y Compositores (APDAYC) en el periodo 2023; se recomiendan desarrollar un Plan de Capacitación dirigido al personal, orientado a dar a conocer las funciones de cada área de la organización, con el fin de identificar y mejorar el proceso de documentación de obras musicales y su posterior liquidación. Esta capacitación deberá darse por un representante de cada área permitiendo la participación del personal; ya que según Mejía y Montoya (2010) la capacitación es la función más importante de una organización en la que los trabajadores desarrollan competencias cognitivas y sociales que necesitan para el desarrollo de procesos y el usar los recursos de la organización, permitiendo potenciar tanto al personal como a la organización.

## REFERENCIAS

- Basilio, L. (2022). *Sistematización de procesos y la atención al usuario en hospitales públicos de la región Ucayali: 2021* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Ucayali] Repositorio institucional UNU.  
[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5658/B8\\_2022\\_UNU\\_MAESTRIA\\_2022\\_TM\\_LUBER\\_BASILIO\\_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5658/B8_2022_UNU_MAESTRIA_2022_TM_LUBER_BASILIO_V1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- C. X. Cruz (2021) *Sistematización de negocios en línea*, C. X. CRUZ. México  
[https://www.google.com.pe/books/edition/SISTEMATIZACION\\_DE\\_NEGOCIOS\\_EN\\_LINEA/68wqEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/SISTEMATIZACION_DE_NEGOCIOS_EN_LINEA/68wqEAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Chavarry, E. (2022). *Sistematización de la aplicación de la metodología basada en aprendizaje servicio en el curso de biología humana en una universidad privada de lima* [Tesis de maestría, Universidad Cayetano Heredia] Repositorio UPCH.  
[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/12921/Sistematizacion\\_ChavarryNoriega\\_Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/12921/Sistematizacion_ChavarryNoriega_Elizabeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Esteban-Carbonell, E., & Del Olmo-Vicén, N. (2021). La sistematización de la intervención como metodología de investigación en Trabajo Social. Importancia práctica y teórica de la fase de recogida de datos en la intervención social según experiencia del Programa de Apoyo a las Familias en Zaragoza, España. *Prospectiva. Revista de Trabajo Social e intervención social*, (31), pp. 281-298.  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7966322.pdf>
- González, M. (2021) *Sistematización de la experiencia del Proyecto Aprendiendo desde Casa: Visibilización de experiencias educativas y necesidades socioemocionales de estudiantes de 12-15 años en el período escolar 2020-2021 durante la pandemia del Covid-19 en el sector norte de la ciudad de Guayaquil* [Tesis de licenciatura, Universidad Casa Grande], Repositorio UCG.  
<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/bitstream/ucasagrande/3106/1/Tesis3182GONs.pdf>

- Guevara, A., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020), Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción), Editorial Saberes del Conocimiento, Babahoyo Ecuador  
<http://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- IICA-Paraguay, Institut inter-américain de coopération pour l'agriculture (2004)  
 Caracterización y sistematización de los procesos y resultados de la asistencia técnica tercerizada en el Paraguay. La experiencia del PRODESAL, Iica Paraguay  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Caracterizaci%C3%B3n\\_y\\_sistematizaci%C3%B3n\\_de\\_l/L0IqAAAAYAAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=sistematizacion+procesos&pg=PA5&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Caracterizaci%C3%B3n_y_sistematizaci%C3%B3n_de_l/L0IqAAAAYAAJ?hl=es-419&gbpv=1&dq=sistematizacion+procesos&pg=PA5&printsec=frontcover)
- LEISA (2006) Sistematización para el cambio, LEISA revista de agroecología, Lima Perú, <chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.leisa-al.org/web/images/stories/revistapdf/vol22n1.pdf>
- Lorenzo, E. (2017) *La Productividad Laboral y Competencia Laboral de los servidores públicos de la Dirección General de Formación Profesional y Capacitación Laboral del MTPE – Lima, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23150/LORENZO\\_GEP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23150/LORENZO_GEP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lozano, J. & Huamán, T. (2020) *Sistematización del proyecto “ampliación y mejoramiento del sistema de agua potable y alcantarillado para el esquema ex fundo Pariachi, La Gloria, San Juan, Horacio Zeballos y anexos, distrito: Ate - Vitarte”* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio PUCP.  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22363/LOZANO\\_R%c3%8dOS\\_HUAM%c3%81N\\_ESPINOZA%20%28%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22363/LOZANO_R%c3%8dOS_HUAM%c3%81N_ESPINOZA%20%28%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Mejía, A. & Montoya, A. (2010) Capacitación integral del talento humano por competencias, orientada hacia la innovación tecnológica y el mejoramiento productivo. Clave para el desarrollo de la competitividad empresarial. Modelo para pymes, Universidad de San Buenaventura Cali, Cali - Colombia.  
<http://www.editorialbonaventuriana.usb.edu.co/realidad/pdfs/TalentoHumano.pdf>
- Méndez, L. & Peña, J. (2007) Manual práctico para el diseño de la Escala Likert, Trillas, Benito Juárez, Ciudad de México  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4953744.pdf>
- Ministerio de Educación (2014). Unidad de Formación Nro. 8 “La Sistematización en los Procesos de la Educación Permanente”. Cuadernos de Formación Continua. Equipo PROFOCOM. La Paz, Bolivia.  
[https://www.minedu.gob.bo/files/publicaciones/veaye/dgea/uf8\\_permanente\\_2015\\_apoyo.pdf](https://www.minedu.gob.bo/files/publicaciones/veaye/dgea/uf8_permanente_2015_apoyo.pdf)
- Monje, C. (2011), Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa, Programa de comunicación social y periodismo NEIVA, Universidad Sur colombiana, Colombia <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>
- Nogareda, C., Nogareda, S. & Solórzano M. (2013) Jornadas y horarios de trabajo, Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (INSHT) Madrid, España. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.insst.es/documents/94886/96082/Jornada+y+horarios+de+trabajo.pdf/ad9dd0c7-80c7-4cff-9b42-afeffd7b934f?t=1560049185620>

- Obando, H. (2017), *Sistematización de los procesos internos y la productividad de la microempresa de condimentos “el sazón”, del distrito metropolitano de Quito, período 2015-2016* ” [Tesis de maestría, Universidad Tecnológica Indoamérica] Repositorio UTI  
[https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/655/1/TESIS%20%20REVISI%c3%93N%20H.%20OBANDO\\_empastado.pdf](https://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/655/1/TESIS%20%20REVISI%c3%93N%20H.%20OBANDO_empastado.pdf)
- Jara, O. (2018) *La sistematización de experiencias: prácticas y teoría para otros mundos posibles*, Fundación Centro Internacional de Educación y Desarrollo Humano CINDE, Bogotá, Colombia.  
<https://repository.cinde.org.co/bitstream/handle/20.500.11907/2121/Libro%20sis%20tematizacio%CC%81n%20Cinde-Web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jaramillo, M. (2022) *Sistematización de experiencia de la creación de una plataforma de información sobre salud mental en el contexto de pandemia de covid-19: sistematización de la experiencia de una estrategia digital de comunicación informativa durante la co-creación de una plataforma sobre salud mental en el contexto de pandemia de COVID-19* [Tesis de licenciatura, Universidad Casa Grande], Repositorio UCG.  
<http://dspace.casagrande.edu.ec:8080/handle/ucasagrande/3469>
- Pinzón, I. (2021) *Sistematización de una experiencia de enseñanza de la Etología: carrera de psicología en la UPTC* [Tesis de maestría, Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia] Repositorio UPTC.  
[https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/handle/001/8766/sistematizacion\\_experiencia\\_ense%c3%blanza\\_etologia.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/handle/001/8766/sistematizacion_experiencia_ense%c3%blanza_etologia.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, L. (2021) *Sistematización de experiencias educativas de primera infancia en tiempos de pandemia, Covid-19* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Javeriana] Repositorio PUJ.  
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/58288/Documeto%20T%C3%A9sis%20-%20Laura%20Daniela%20Rodr%C3%ADguez.pdf?sequence=1>

- Rodríguez, F & Gómez, L. (1991) Indicadores de calidad y productividad en la empresa, Editorial Nuevos tiempos, Venezuela.  
<https://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/863/Indicadores%20de%20calidad%20y%20productividad%20en%20la%20empresa.PDF>
- Saldaña, L. (2017) *Sistematización de una experiencia de recuperación y difusión de buenas prácticas docentes en una institución educativa privada de San Juan de Miraflores Una mirada desde la Gestión del Conocimiento* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú] Repositorio PUCP.  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9292/Salda%C3%B1a\\_Casta%20B1eda\\_Sistematizaci%C3%B3n\\_experiencia\\_recuperaci%C3%B3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9292/Salda%C3%B1a_Casta%20B1eda_Sistematizaci%C3%B3n_experiencia_recuperaci%C3%B3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez, A. (2010) El artículo sistematización de experiencias: construcción de sentido desde una perspectiva crítica, Revista Virtual Universidad Católica del Norte, Colombia.  
<https://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/67/140>
- Selener, D., Zapata, G. & Purdy, C. (1997) Manual de sistematización participativa, Instituto Internacional de Reconstrucción Rural, Quito, Ecuador  
[https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=&httpsredir=1&article=1505&context=abya\\_yala](https://digitalrepository.unm.edu/cgi/viewcontent.cgi?referer=&httpsredir=1&article=1505&context=abya_yala)
- Ulloa, D. (2015) El tiempo de trabajo: algunas ideas para su definición. homenaje a Mario Pasco Cosmópolis, Lima- Perú chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.sptdss.org.pe/wp-content/uploads/2021/10/Mario-Pasco-Homenaje-full-861-874.pdf
- Bravo, J. (2009) Gestión de procesos, Editorial evolución S.A., Santiago, Chile  
[https://www.academia.edu/6236588/Gestion\\_de\\_Procesos\\_Juan\\_Bravo\\_Carrasco](https://www.academia.edu/6236588/Gestion_de_Procesos_Juan_Bravo_Carrasco)