

La eficiencia de la gestión de procesos en las zonas rurales

Lisset Mayumi Barreto Minaya¹, Fernando Emilio Escudero Vilchez²,
Silvia Liliana Salazar Llerena³

Recibido: 03-07-2021

Aceptado: 05-08-2021



DOI: <https://doi.org/10.18050/ucvs.v13i1.03>

Cómo citar: Barreto Minaya, L; Escudero Vilchez, F; Salazar Llerena; S. (2021) La eficiencia de la gestión de procesos en las zonas rurales. UCV-Scientia (13) 1, pág 29 -36. www.doi.org/10.18050/ucvs.v.13i1.03

¹Universidad César Vallejo (Perú). correo. Lisset.barreto@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5628-9622>

²Universidad César Vallejo (Perú). correo. eescudero@ucvvirtual.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3835-8740>

³Universidad César Vallejo (Perú). correo. ssalazarll@ucvvirtual.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1481-0368>

La eficiencia de la gestión de procesos en las zonas rurales

Lisset Mayumi Barreto Minaya ¹
Fernando Emilio Escudero Vilchez ²
Silvia Liliana Salazar Llerena ³

Resumen

La presente investigación tuvo el propósito de verificar el avance social y los objetivos conseguidos por el estado en estos últimos años, analizando su repercusión en las comunidades andinas y en ciudadanos que viven en zonas rurales, alejados de las grandes ciudades, y asimismo determinar los cambios positivos que han tenido y como también las deficiencias en la que viven actualmente. Los datos utilizados en este documento fueron obtenidos tras haberse realizado un análisis documental de las iniciativas desarrolladas por el gobierno peruano y artículos de opinión que permitieron conocer más a fondo la problemática estudiada.

Palabras clave: Flujo comunicacional, Gestión por procesos, Eficiencia.

¹Universidad César Vallejo (Perú). correo. Lisset.barreto@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5628-9622>

²Universidad César Vallejo (Perú). correo. eescudero@ucvvirtual.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3835-8740>

³Universidad César Vallejo (Perú). correo. ssalazarll@ucvvirtual.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1481-0368>

The efficiency of process management in rural areas

Lisset Mayumi Barreto Minaya ¹
Fernando Emilio Escudero Vilchez ²
Silvia Liliana Salazar Llerena ³

Abstract

The purpose of this research was to verify the social progress and objectives achieved by the state in recent years, analyzing their impact on Andean communities and citizens living in rural areas, far from large cities, to determine the positive changes they have had and also the deficiencies in which they currently live. The data used in this document were obtained after a documentary analysis of the initiatives developed by the Peruvian government and opinion articles that allow us to learn more about the problems studied.

Keywords: communication flow, Process management, Efficiency

¹Universidad César Vallejo (Perú). correo. Lisset.barreto@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5628-9622>

²Universidad César Vallejo (Perú). correo. eescudero@ucvvirtual.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3835-8740>

³Universidad César Vallejo (Perú). correo. ssalazarll@ucvvirtual.edu.pe ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1481-0368>

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, se vive en un mundo globalizado, donde la tecnología crece a pasos agigantados y los medios de comunicación permiten tener contacto con prácticamente cualquier persona en el planeta, pero ¿Todos pueden gozar de este beneficio? Los residentes de grandes ciudades tienen la posibilidad de poder aprovechar los nuevos lanzamientos de una marca, de contar con los servicios básicos o de sentir los cambios establecidos por el estado, ya que el flujo comunicacional es constante en estas zonas, a diferencia de lugares sumamente alejados, los cuales en su gran mayoría viven en situaciones deplorables y no pueden disfrutar de los lujos que para muchos ciudadanos son elementos básicos para la vida.

A nivel salud, las comunidades campesinas han venido atravesando complicaciones que van desde la distancia con las postas médicas a falta de conocimiento de las enfermedades. En un estudio de 32 comunidades se encontró la presencia de problemas dentales (33%), desnutrición (18%) parasitosis (27%) y resfriados o faringitis (18%), dejando tan solo un 3% de la población sana (Aliaga Gustavo, 2008).

En el área educativa existe una diferencia más marcada entre colegios públicos y privados. Es así como nace la exclusión, pues la desigualdad entre calidades es consciente en los estudiantes y la normalización de este problema no aporta al cambio buscado, por consiguiente se comprenderá la importancia de la educación en su vida y en la sociedad. La mejora de este sistema es una tarea que el estado tiene pendiente por resolver con miras a la Agenda Educación 2030, donde poco a poco se van asentando las bases para su resolución (Canaza Choque, 2018).

Como consecuencia de una educación limitada o la imposibilidad de acceder a esta, se tiene la baja calidad de empleo. Muchos ciudadanos que, al verse imposibilitados de cumplir los requisitos para pertenecer a una empresa, optan por aceptar empleos cuyo sacrificio no es proporcional al pago recibido, siendo en muchas veces explotados o despedidos arbitrariamente. Asimismo, cuando algunos trabajadores tienen estudios superiores,

se considera como una ventaja competitiva desde el punto de vista laboral, sin embargo, muchos ciudadanos se ven totalmente excluidos de este grupo de posibles trabajadores (Lasteros, 2019).

Es así como se llega al punto de la informalidad. Grave problemática que imposibilita al país poder crecer de manera eficiente, donde muchos ciudadanos prefieren evitar procesos burocráticos en la vía del establecimiento de una marca o empresa legal, si no seguir funcionando de manera independiente. Esto incluye tanto a negocios como a vivienda, la cual se vio seriamente afectada con el movimiento hacia la capital en búsqueda de oportunidades. La demanda aumentó, pero los espacios para vivir no, estos se volvieron mucho más caros o no estaban disponibles en todos los distritos de las ciudades, naciendo así los asentamientos humanos.

Aún existen ciudadanos que tras la falta de opciones y de la posibilidad de financiar un hogar, decidieron trasladarse a lugares como los cerros. Este movimiento dificulta terriblemente el acceso a servicios básicos y dificulta el accionar del estado en la obtención de la habilitación urbana (Torres & Ruiz Tagle, 2019).

Siguen existiendo problemáticas bastante importantes en el país, las cuales aún no llegan a una solución definitiva. Los resultados en ciudades importantes están volviéndose cada vez más notorios, pero se conoce que no son ni el inicio del final, por lo que aún falta que se involucren de manera total las ciudades y sus pobladores, de esta manera combatir la centralización y lograr un avance total en la ciudadanía.

MATERIAL Y MÉTODOS

Tipo y diseño de investigación

La presente investigación se encuentra llevándose a cabo bajo un enfoque cuantitativo, el cual según (Hernández et al., 2014) se basa en una recolección de datos que tienen como finalidad la de probar hipótesis planteada, esto se realiza en base al análisis estadístico y medición numérica que se aplica en el estudio, para lo cual se guía del contexto en que se encuentra este.

En concordancia con lo anterior, los datos utilizados en el estudio presente se encuentran concebidos a partir de una relación hipotética-deductiva, la cual se encuentra basada en la verificación empírica, por lo que se asegura su credibilidad. Estos datos son estudiados a partir de la relación presente entre las variables, con la finalidad de obtener mayor conocimiento de estas (p. 40-44) (Palella Stracuzzi & Martins Pestana, 2012).

Con respecto al tipo de investigación, se precisa el presente es descriptivo observacional, esto según (Martínez Vilar, Mosquera Fernández, & Monteagudo sánchez, 2015), ya que se realiza el estudio en base a la descripción cuidadosa de los datos observados y analizados previamente, los cuales son obtenidos de fuentes confiables y portales académicos respetables, siendo estos mayormente artículos de revisión, artículos científicos, los cuales tienen la finalidad de describir de manera precisa las características del tema a investigar.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para llevar a cabo de manera correcta la presente investigación, se realizó una exhaustiva investigación sobre gestión de procesos, características, importancia y enfoques, así como de los servicios que son recibidos por parte de las poblaciones rurales, la percepción que posee la población con respecto a estos, entre otros, esta información recabada se ha obtenido a partir de fuentes confiables y pertinentes.

Como afirma (Vicuña Del Río, 2017), el método cuantitativo incluye el proceso de recolección de datos, el cual será ejecutado de manera ordenada y coherente concordante con el tema de investigación planteado y las variables que intervienen, estas son analizadas de manera analítica y minuciosa, con la finalidad de que la información encontrada sea concordante con el problema y objetivos planteados previamente. Posterior a esto, se redactará lo analizado de manera formal, manteniendo la imparcialidad y omitiendo todo tipo de subjetividad.

El método cuantitativo con el que se trabaja se basa en el análisis estadístico de la información obtenida en la recolección de datos, por el cual se obtiene información confiable, verificada, precisa y concluyente de las

variables y tema estudiado, con esto podremos obtener resultados que poseen sustento científico (Mousallikayat, 2015).

Las autoras (López & Sandoval, 2016) afirman que la investigación de enfoque cuantitativo se encuentra basada en una adecuada planificación y estructuración, por lo que la medición estadística de los variables ya se encuentra predeterminada, velando de esta forma por la objetividad y enfoque científico de la misma.

PROCEDIMIENTO

Para llevar a cabo un proceso de manera eficaz y eficiente, se realizó una recopilación extenuante de información necesaria obtenida de fuentes confiables como Redalyc, Dialnet, Scielo, entre otros, así como de información local como medios periodísticos. Desarrollando el recojo de información, se encontró que muchos autores han hecho críticas tanto a la ciudadanía como al gobierno en sí. La falta de educación y de conciencia es el pilar de los cuestionamientos, donde muchos se preguntan ¿Dónde está la intervención del estado? Pues este muchas veces se encuentra alejado tanto por problemas de comunicación y organización entre gobernadores de sectores determinados y el estado en general, por lo que una estrategia de desarrollo común es la gestión por procesos. Este proceso consiste en la identificación y descripción de las problemáticas presentes para posteriormente se desarrolle una mejora continua en las áreas que necesiten un reforzamiento o los resultados no sean los esperados, para que con este procedimiento se pueda contribuir al cumplimiento de las metas institucionales, el beneficio de las personas.

En la educación se busca añadir la participación del estado, los ciudadanos, maestros y directivos, para conseguir un desarrollo efectivo, junto con los maestros. Es necesario un trabajo común entre estos agentes ya que se realizará una evaluación de los resultados académicos de los estudiantes y estos serán trabajados de la mano con los profesores, los cuales regularán las estrategias de enseñanza para que esta sea más directa y eficaz según las necesidades de los estudiantes.

A nivel económico se tienen procedimientos principales a considerar en su mejora, los cuales son la gestión del pedido, estandarización de producto, planteamiento y control de la producción y gestión logística. El desarrollo correcto de estos pasos estará potenciado por el uso de tecnologías que faciliten su organización interna. En medida estos pasos se vayan realizando, la asociatividad entre Mypes estará comprometido según su rubro, lo cual significaría un beneficio para ambos, en temas comerciales tendrán trabajo y en cuestión de muestra al público, podrían ganar atención de clientes, los cuales no conocían nuevas opciones. (Sotelo Raffo, 2016).

En el sector salud se necesita la opinión del cliente, donde este tenga una opinión clara, sin vinculaciones a la entidad, donde pueda brindar sus sensaciones tras hacer uso del servicio. Estos serán modificados por un paso de implementación de políticas de salud, donde se evaluarán los recursos y se diseñará la manera más eficiente y viable de implementar las mejoras en atención y acceso. Los procesos de mejora y las respuestas de los usuarios serán evaluados y se continuará con la proposición de este cambio, así se generará un sistema de salud de todos, para todos. (Robles Guerrero & Díaz Urteaga, 2017)

RESULTADOS

Tras realizar un análisis profundo del presente tema, el cual ha sido abordado por diferentes autores, se obtiene como resultado que la actual gestión de procesos no es en su totalidad un sistema eficiente en las zonas rurales, siendo que presenta diversas deficiencias en áreas como la educación, salud, social, entre otros, por lo que se resuelve que necesita mejoras efectivas con la finalidad de brindar servicios de calidad a los ciudadanos, proporcionando de esta forma una vida y desarrollo digno en la sociedad.

DISCUSIÓN

Durante muchos años se ha podido observar las desigualdades con respecto a los servicios brindados a los ciudadanos según la zona en la que habitan, siendo así que una mayor calidad de servicio es ofrecida

a los habitantes de zonas urbanas, mientras que a comparación de las zonas rurales se puede observar desigualdad y cuantiosas deficiencias con respecto a la calidad de los servicios que brinda el Estado.

Es por ello, que es necesario la intervención del Estado con el fin de eliminar estas barreras y que toda la población pueda gozar de servicios de calidad sin distinción alguna.

En concordancia a lo anterior, en el Perú se viene desarrollando como herramienta de organización en las instituciones de servicio a la comunidad, como el seguro social de salud, municipalidades, universidades públicas, gobiernos regionales y más entidades del estado. Este plan se realiza a través de la determinación de procesos, seguimiento, medición y análisis de procesos, y finalmente la mejora, donde se entrega el producto final a la ciudadanía (Gobierno del Perú, 2020).

CONCLUSIONES

Como primera conclusión se ha podido determinar la importancia no solo del gobierno nacional sino de los gobiernos regionales durante la gestión de procesos, siendo que estos cuentan con la misión de ofrecer servicios de calidad a los ciudadanos de cada región, siendo que para ello cuentan con un presupuesto importante designado.

Como segunda conclusión, la ineficiencia del Estado de brindar servicios de calidad a la ciudadanía afecta en distintos ámbitos de la persona, como educación, salud, laboral, social y otros, siendo en este caso las personas de zonas rurales las más afectados, las cuales ante la ausencia del Estado luchan por obtener un mejor futuro, incluso arriesgándose en la informalidad para lograrlo.

Como tercera y última conclusión, se puede determinar que, a pesar de los avances realizados por el gobierno, estos han sido insuficientes, siendo así que se necesitan medidas claras y efectivas a fin de lograr los objetivos planteadas y acortar esta brecha entre los servicios de la zona rural y urbana del país. Tras la llegada de la Covid-19 al país este proceso de acortar brechas se paralizó y por el contrario demostró todas las desigualdades en la

atención de servicios, especialmente salud y educación, que existen en el país, siendo claro ejemplo de ello, la atención por posible contagio de covid en postas médicas urbanas, acceso a la educación en época de pandemia e incluso el proceso de vacunación que actualmente se está llevando a cabo.

Es así que se puede determinar que la consideración con los ciudadanos de zonas rurales es imperfecta, por lo que el Gobierno debe tomar nuevas medidas a aplicar y suprimir las diferencias que existen, a fin de que toda la población goce de servicios de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Aliaga Gustavo, D. M. (2008). Diagnostico de la Situacion de Salud en las Comunidades Alto Andinas del Departamento de Ancash. Revista Peruana de Epidemiología, 12(1), 1-7. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2031/203120337006.pdf>

Canaza Choque, F. A. (2018). Educación y desigualdad en el Perú: Rupturas y redes de esperanza en el plan de vivir juntos. UCV Hacer- Revista de Investigación y Cultura, 7(2), 1-11. Obtenido de <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-HACER/article/view/1669/1356>

Gobierno del Perú. (2020). Implementación de la gestión por procesos en la administración pública. 1-31. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2020/11/IMPLEMENTACI%C3%93N-DE-LA-GESTI%C3%93N.pdf>

Lasteros, Ñ. (2019). El impacto del nivel educativo alcanzando en el índice de calidad del empleo en Perú, 2016(11), 5-38. Obtenido de <https://revistas.siep.org.pe/index.php/RPIE/article/view/91/190>

López, N., & Sandoval, I. (2016). Métodos y técnicas de investigación cuantitativa y cualitativa. Obtenido de <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/176/3/M%c3%a9todos%20y%20t%c3%a9cnicas%20de%20investigaci%c3%b3n%20cuantitativa%20y%20cualitativa.pdf>

Martínez Vilar, C., Mosquera Fernández, A., & Monteagudo sánchez, B. (2015). Estudio observacional y descriptivo de prevalencia de onicomicosis en una población que acude a una consulta de dermatología del Área Sanitaria de Ferrol. Revista Internacional de Ciencias Podológicas, 9(2), 89-98. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/RICP/article/view/49019/45727>

Mousalli-Kayat, G. (2015). Métodos y Diseños de Investigación Cuantitativa. Revista Researchgate. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Gloria-Mousalli/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa/links/575b200a08ae414b8e4677f3/Metodos-y-Disenos-de-Investigacion-Cuantitativa.pdf

Parella Stracuzzi, S., & Martins Pestana, F. (2012). Metodología de la Investigación Cuantitativa (Tercera Edición ed.). Caracas, Venezuela: FEDUPEL. Obtenido de <https://issuu.com/originaledy/docs/metodologic3ada-de-la-investigacic3b>

Robles Guerrero, L., & Díaz Urteaga, P. (2017). Aplicando la gestión por procesos en el sector salud del Perú. Revista Academica Peru Salud, 24(1), 34-49. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Luis-Robles-3/publication/338621355_APLICANDO_LA_GESTION_POR_PROCESOS_EN_EL_SECTOR_SALUD_DEL_PERU/links/5e1fd6c8a6fdcc10156c2f61/APLICANDO-LA-GESTION-POR-PROCESOS-EN-EL-SECTOR-SALUD-DEL-PERU.pdf

Sotelo Raffo, J. L. (2016). La gestión pro procesos en su papel de estrategia generadora de ventaja competitiva aplicada a los enfoques de asociatividad de las MyPES: Caso Peruano. Tesis doctoral. España: Universidad Politécnica de Catalunya BarcelonaTech. Obtenido de <https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2117/108505/TJLFSR1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torres, D., & Ruiz Tagle, J. (2019). ¿Derecho a la vivienda o la propiedad privada? De la política pública a la informalidad urbana en el Área Metropolitana de Llima (1996-2015). EURE (Santiago), 45(136). Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85073802376&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&sid=8d7cb4d1bfb1a0219a1178f1ec50eb3b&slot=b&sdt=b&sl=32&s=TITLE-ABS-KEY%28informalidad+peru%29&relpos=3&citeCnt=1&searchTerm=>

Vicuña Del Río, M. (2017). Impacto de la Densificación Residencial Intensiva en la Segmentación del Tejido Urbano de Santiago: Un Enfoque Cuantitativo. Revista 180(40), 78-93. Obtenido de <http://www.revista180.cl/index.php/revista180/article/view/399/339>